



# Espinno-projekti

## Case: Kulttuuripalvelut

---

Lehtisalo Susan

Lönnqvist Hanna

Rahmat Abadi Mersedeh

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Laurea Otaniemi

Espinno-projekti  
Case: Kulttuuripalvelut

Hanna Lönnqvist  
Mersedeh Rahmat Abadi  
Susan Lehtisalo  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Helmikuu, 2012

Hanna Lönnqvist  
Mersedeh Rahmat Abadi  
Susan Lehtisalo

**Espinno-projekti Case: Kulttuuripalvelut**

Vuosi	2012	Sivumäärä	48
-------	------	-----------	----

Opinnäytetyö on tuotos osana Espoon kaupungin Espinno-projektia ja Laurea-ammattikorkeakoulun KiSY -projektia, jonka tarkoituksena on tarkastella sosiaalisten palveluiden tarjoamista uudenlaisten palvelumallien avulla. Sosiaalisia palveluita voidaan tarjota vanhuksille ulkoisen sateenvarjoryityksen kautta palvelukokonaisuuksien muodossa. Palvelut tuotetaan Espoon kaupungin Elä ja asu -keskuksissa asuville vanhuksille. Palveluita tuottaa pitkäaikaistyöttömät.

Opinnäytetyössä tuodaan esille kolme palvelupakettia, joissa kulttuuri on tuotteistettu palvelun muotoon. Kulttuurin hyödyt näkyvät kokonaisvaltaisena hyvinvointina ja terveyden edistäjänä vanhusten hoidossa.

Kulttuuripaketit on jaettu niiden toiminnan ja käyttötarkoituksen mukaan. Palvelupaketit jaoteltiin yksilö-, ryhmä- ja hyvinvointikulttuuripakettiin. Tärkeänä kriteerinä palvelupaketeissa oli tarjottavien palveluiden luonne, sillä palvelupakettikonseptiin tuotiin mukaan näkökulma pitkäaikaistyöttömien hyödyntämisestä työvoimana.

Pitkäaikaistyöttömien hyödyntämisen taustalla on ajatus suurten ikäluokkien eläkkeelle jäämisestä ja palveluiden tarjonnan turvaamisesta. Palvelupakettien lisäksi tarkasteltiin taloudellisesta näkökulmasta pitkäaikaistyöttömien työllistymisestä koituvia kustannuksia, joita verrattiin samanaikaisesti ammattihenkilön kustannuksiin. Kustannukset ovat suuntaa antavia ja perustuvat tämänhetkiseen työehtosopimukseen.

Työn lopputulos oli tuoda esiin kulttuurin hyödyt Espinno-projektin kautta ja saada Espoon kaupunki lisäämään kulttuuripalvelut osaksi vanhusten hoitojärjestelmää. Samalla suoden mahdollisuus pitkäaikaistyöttömille työllistymiseen.

Avainsanat: Espinno, sateenvarjoryitys, Elä ja asu -keskus, kulttuuri, vanhukset, pitkäaikaistyöttömät

Lönnqvist Hanna  
Rahmat Abadi Mersedeh  
Lehtisalo Susan

**Espinno-project Case: culture services**

Year	2012	Pages	48
------	------	-------	----

---

This thesis is a part of Espinno-project by the city of Espoo and KiSY-project by Laurea University of Applied Sciences. The purpose of these projects is to examine how to provide social services by using new types of services. Social services can be provided to senior citizens via an external umbrella entrepreneurship in the form of Service modules. Services are provided to the senior citizens living in the Espoo community live and habit centers. Long-term unemployed are utilized in providing services.

Three types of service modules are introduced in this thesis. In these services, culture has been productized in the form of service. The benefits of culture can be seen as a health contributor as well as an attributor in comprehensive well-being in the care of senior citizens.

The culture packages are divided by the activities and the purpose of their usage. The service packages are divided into three different categories: the individual culture package, the workout- and the well-being package. An important criterion concerning the service packages was the quality of the services provided, as the concept of the service packages included the perspective of utilizing long-term unemployed people as employees.

The idea of utilizing long-term unemployed people is to secure the accessibility of services as the "baby boom generation" retires. In addition to the service packages this thesis contains inspection of costs when employing a long-term unemployed person from an economic perspective in comparison to the costs when employing a trained professional. The cost-analysis is directional and is based on a current collective agreement.

The theses final results were to highlight the benefits of culture through Espinno-project and also possible getting Espoo to involve culture services as part of seniors daily care system. Also enabling a possibility for long-term unemployed to find employment.

Keywords: Espinno, umbrella entrepreneurship, live and habit-center, culture, senior citizens, long-term unemployed

## Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Tavoitteet ja hyödyt.....	9
	2.1.1 Opinnäytetyön mittarit .....	9
	2.1.2 Opinnäytetyön rajausta .....	10
	2.1.3 Riskit .....	10
3	Teoreettiset lähtökohdat .....	11
	3.1 Sateenvarjoyritys eli yhteisöyksikkö .....	11
	3.2 Espinno / KiSY .....	12
	3.2.1 Elä ja asu -keskukset.....	13
	3.2.2 Aukkaat.....	14
4	Kulttuuri .....	14
	4.1 Kulttuuri nykypäivänä .....	15
	4.2 Miten kulttuuripalvelut vaikuttavat tai auttavat vanhuksia .....	16
5	Palvelu .....	17
	5.1 Palvelun ominaisuudet .....	19
	5.2 Palvelun markkinointi .....	19
	5.2.1 Palvelun lajit .....	20
	5.2.2 Palvelun tuotanto.....	21
	5.2.3 Palvelun laatu ulottuvuudet .....	21
	5.2.4 Palvelun tuotteistaminen kilpailuedun lisääjänä .....	23
	5.2.5 Palvelu kohdeasiakkaan arvostamana.....	23
	5.2.6 Palvelun ylivoimaisuus .....	24
	5.2.7 Taloudellisuus .....	24
	5.3 Kolme kulttuuri palvelupakettia.....	25
	5.4 Ryhmäkulttuuripaketti .....	25
	5.4.1 Muistelutuokiot.....	26
	5.4.2 Maalaus- ja piirustuspaat.....	27
	5.4.3 Pelitapahtumat.....	27
	5.4.4 Kirja-, lehti- ja runopaat .....	28
	5.4.5 Kuorot ja vierailevat taiteilijat .....	29
	5.5 Hyvinvointipaketti .....	30
	5.5.1 Ulkoilu ja luonto .....	30
	5.5.2 Liikunta .....	31
	5.6 Yksilökulttuuripaketti .....	32
	5.6.1 Museokäynnit .....	33
	5.6.2 Tietoteknillinen opastus.....	33

5.6.3	Muut palvelut.....	35
6	Työntekijät.....	35
6.1	Työttömyys.....	36
6.1.1	Pitkäaikaistyöttömät.....	37
6.1.2	Työttömyysturva ja muut työttömyydestä aiheutuvat kustannukset..	38
6.1.3	Palkkatuki.....	38
6.1.4	Työntekijöiden palkkaus.....	39
7	Pohdinta .....	40
	Lähteet .....	42
	Kuvat .....	46
	Kaava.....	47
	Taulukot .....	48
	Liitteet.....	49

## 1 Johdanto

Tänä päivänä vanhusten hoitoon satsattava rahamäärä ei riitä tarjotakseen kaikille vanhuksille mahdollisuuden nauttia täysipainoista ja monipuolista elämää. Yhtä hoitajaa kohden on liian monta vanhusta. On selvää, että jos hoitotiimistä sairastuu joku, niin työntekijäresurssit ovat vielä tiukemmalla ja tämä kärjistää tilannetta lisää, jolloin tehdään vain pakolliset toimenpiteet ja muut saavat jäädä odottamaan. On pohdittava kuka muu voisi tehdä vähemmälle huomiolle jätettyjä tehtäviä? Täytyykö sen olla ammatti-ihminen?

Tämänhetkinen vanhustenhoitojärjestelmä toimii, että vanhus siirtyy yhdestä hoitopaikasta toiseen kunnon heikentyessä. Tästä syystä vanhus saattaa joutua muuttamaan vanhusikänsä aikana lukuisia kertoja. Tämänäntyyppinen muutos vanhuksen elämässä ei ole hyvästä eikä tuo pysyvyyttä eikä turvallisuuden tunnetta, esimerkiksi muistisairaana vanhuksen elämään. Kysymys kuuluukin, voimmeko tehdä tälle jotakin ja, voimmeko parantaa vanhusten mahdollisuutta kokonaisvaltaisempaan elämään? On pohdittava mitä voisimme tarjota vanhuksille, jotta he saisivat elää elämänsä loppuun asti täysipainoisesti ja onnellisina.

Pauli Vahteran blogikirjoitus ”Laitetaan vanhukset vankilaan ja vangit vanhainkoteihin” on erittäin ajatuksia herättävä. Kirjoitus käsittelee samoja kysymyksiä kuin opinnäytetyömme. Vahtera muun muassa kyseenalaistaa työttömille maksettavaan työttömyyskorvausperusteen. Voisiko korvauksen eteen tehdä jotakin? Vaikka ulkoiluttaa vanhuksia ja siten olla yhteiskunnalle hyödyllinen. (Vahtera 2010.)

Opinnäytetyön tarkoituksena on esitellä Espoon kaupungille suunnitelma vanhainkodin palveluiden lisäämisestä uudessa konseptissa. Uuden konseptin ideana on tarjota palvelua vanhainkoteihin ja sen asukkaille sateenvarjoyrityksen kautta. Opinnäytetyön innovatiivinen osuus on ottaa työvoima uudelleen käyttöön palveluiden tuottajina. Tavoitteena on, että suunnitelman toteutuessa saada samalla sekä vähennettyä yhteiskunnan kuormitusta että parannettua vanhusten nykyisiä oloja.

Keskustelimme vanhusten kanssa ja hoitavan henkilökunnan kanssa. Päädyimme siihen, että kulttuuri, joka on sidoksissa jokapäiväiseen elämäämme tiiviisti, on se mitä vanhukset tarvitsevat nykyistä enemmän. Suunnittelimme kolme kulttuuripalvelua, jotka jaoimme sisällön ja rakenteen mukaan yksilö-, ryhmä- ja hyvinvointikulttuuripakettiin.

Työn tärkein tavoite on osoittaa Espoon kaupungille kulttuurin merkitys ja sen hyödyt, samalla pitäen mielessä työttömyyskorvauksista aiheutuva taakka yhteiskunnalle. Kuitenkaan unohtamatta pitkäaikaistyöttömän asemaa osana yhteiskuntaa, ja hyödyntämättömänä työvoimana. Pitkäaikaistyöttömillä on suurempi riski syrjäytyä yhteiskunnasta eläessään pitkälti pelkän

työttömyyskorvauksen perusteella. Opinnäytetyössä pohdimme näitä kahta ongelmaa, ratkaisua etsien.

Opinnäytetyö on rakennettu siten, että alustamme teorian avulla itse aihetta. Aloitamme sateenvarjoyrityksen merkityksestä ja Espinno-projektin sisällöstä. Teorian avulla avaamme palvelukäsitettä sekä kulttuurin hyötyjä. Tämän jälkeen kerromme suunnittelemista palveluketeista ja työntekijöistä palveluiden tuottajina. Opinnäytetyöhön on liitetty myös kattavat kustannuslaskelmat sateenvarjoyritykselle koituneista palkkamenoista.



## 2 Tavoitteet ja hyödyt

Projektin tavoitteena on tarjota hankkeen toimeksiantajille ja sitä kautta Espoon kaupungille realistinen vaihtoehto kulttuuripalveluiden tarjoamisesta. Opinnäytetyössä hyödynnetään pitkäaikaistyöttömiä palveluiden toteuttajina. Päädyimme tähän ratkaisuun, sillä halusimme kehittää jotain uutta, josta olisi hyötyä sekä palvelun tarjoajalle että palvelun ostajalle ja yhteiskunnalle. Palvelumme yksi tärkeimmistä tavoitteista on olla edellä mainittujen lisäksi kannattava, koska toimimme julkisella puolella.

Palvelukokonaisuudet suunniteltiin sellaisiksi, ettei niiden toteuttaminen vaadi työntekijältä tietyn alan koulutusta tai kokemusta. Näin päädyimme palkkaamaan pitkäaikaistyöttömiä, jotta saisimme palveluihin yhteiskunnallisesti sosiaalisen aspektin. Perehdytämme työntekijät, jotta he pystyisivät toteuttamaan palvelua suunnitellun mallin mukaisesti. Palvelukokonaisuudet vastaavat todellista tarvetta ja pohjautuvat olemassa oleviin tutkimuksiin.

Työn tavoitteena on yhdistää kaksi merkittävää ongelmaa toisiinsa ja saada mahdollisimman suurta hyötyä niin yksilö- kuin yhteiskunnallisellakin tasolla. Pitkäaikaistyöttömien mahdolliselle syrjäytymiselle ja vanhusten yksinäisyydelle haluttiin löytää yhteys. Tarkoituksena on tarjota vanhusten nykyiselle hoitojärjestelmälle jotain uutta, joka sekä edesauttaa vanhusten hyvinvointia että helpottaa hoitajien päivää rutiinia.

Palvelukokonaisuudet koostuvat kulttuurialan palveluista. Yksilökulttuuripaketissa tarjotaan museo-, teatteri- ja elokuvakäyntejä ohjaajan avulla. Ryhmäkulttuuripalveluosiossa vanhuksille annetaan mahdollisuus luovuuteen sekä päästä toteuttamaan itseään maalausten ja muistelukuokoiden kautta. Hyvinvointikulttuuripalvelun avulla huolehditaan vanhusten fyysisestä kunnosta erilaisten liikunnan muotojen kautta.

Opinnäytetyössä on kyse uudesta palvelumallista, joka korvaa aiemmin luodun perinteisen tavan toimia. Erityisesti hyvinvointipalveluiden alueella työvoiman saatavuus heijastuu myös suoraan palveluiden laatuun ja saatavuuteen loppuasiakkaille. Vaikutukset liittyvät siis sekä elinkeinopoliittisiin että yhteiskuntapoliittisiin tavoitteisiin. (Espinno 2011a.)

### 2.1.1 Opinnäytetyön mittarit

Tärkeimpänä onnistumisen mittarina on, että opinnäytetyön ideoita ja ratkaisuja voidaan käyttää sekä hyödyntää konkreettisesti tarjottaessa palveluita Elä ja asu -keskuksiin. Toinen merkittävä mittari on saavuttaa todellista säästöä kaupungin budjetin tasolla, käyttämällä yhteiskunnasta syrjäytymisen vaarassa olevia henkilöitä. Työvoiman uudelleen hyödyntäminen osoittaisi opinnäytetyömme todellista onnistumista. Toimivien ja realististen palvelukokonai-

suuksien tarjoaminen Espinno-hankkeelle ja KiSY -osaprojektille on myös hyvin tärkeä onnistumisen kriteeri.

### 2.1.2 Opinnäytetyön rajaus

Rajasimme opinnäytetyömme koskemaan vanhusten hoitoa kulttuurin avulla hyödyntäen pitkäaikaistyöttömiä. Rajauksen perusteena ovat pitkäaikaistyöttömät, sillä heidän työllistymisensä on heikompaa kuin työttömien. Kehitysvammaiset rajasimme pois, sillä heitä on eritasoisia. Tämän vuoksi olisi vaikea määritellä, mihin tehtäviin he parhaiten soveltuisivat.

### 2.1.3 Riskit

Opinnäytetyömme sisältää monia riskejä, jotka vaikuttavat palveluidemme toimivuuteen ja ylipäättänsä palveluidemme toteuttamiseen. Olennaisinta jokaisen toimivan palvelun kannalta ovat työntekijät. Pitkäaikaistyöttömiä työllistettäessä on arvioitava riskiksi heidän työmotivaationsa ja ammattitaitonsa. Olemme pohtineet, miten voisimme kannustaa ja motivoida häntä tekemään työtä muiden ehdoilla samalla korvauksella.

Haastattelimme työ- ja elinkeinotoimiston työntekijää liittyen samaiseen ongelmaan. Vastaukseksi saimme, etteivät kaikki työttömät ole omatahtoisesti ajautuneet kyseiseen tilanteeseen. Suurin osa ottaa mielellään heille tarjottuja töitä vastaan saadakseen rutiinia elämäänsä. On toki heitäkin, jotka kaikin keinoin luistavat työnteosta ja joita on hyvin vaikeaa tietyn ajan kuluessa sitouttaa yhteiskuntaan. (Vilkama Pintos 2011.)

Toinen olennainen riski, joka täytyy ottaa huomioon, on palveluiden hinnoittelu. Hinnoittelussa tulee määritellä mahdollisimman tarkasti, millä mittareilla hintoihin on päädytty. Tällä hetkellä samankaltaisia palveluita ei ole tarjolla samassa muodossa, joten on vaikeaa määrittää osallistujien maksukykyä ja samalla maksuvalmiutta. Emme voi myöskään ennalta arvioida osallistujien innokkuutta osallistua palveluihin.

Tilojen ja tarvikkeiden saatavuus on myös oleellista. Tällä hetkellä emme tiedä vielä, millaiset tulevat Elä ja asu -keskukset ovat. Onko niissä mahdollisesti palveluidemme toteuttamiseen vaadittavat tilat? Jos näin ei ole, niin saammeko mahdollisesti Espoon kaupungilta tukea tilojen järjestelyissä? Toisaalta tarvikkeiden saanti sopivaan hintaan voi koitua myös ongelmaksi, jolloin emme voi tarjota palveluita alhaiseen hintaan.

Olemme pohtineet mahdollisia tulevia riskejä, vaikka emme olekaan niihin ratkaisuja löytäneet. Mielestämme tärkeintä tässä vaiheessa on tiedostaa riskit ja työn edetessä käytäntö

vaiheeseen voidaan miettiä näihin ratkaisuja. Olemme pyrkineet luomaan realistiset palvelut, joten niitten käytäntöön tuominen olisi helpompaa.

### 3 Teoreettiset lähtökohdat

#### 3.1 Sateenvarjoyritys eli yhteisyksikkö

Yhteisyksikkö on kokonaisuus, jonka muodostavat moni pk-yritys yhdessä, joka on yhteistyömalli. Yhteisyksikkö eli sateenvarjoyritys on muodoltaan tiukin yhteistyömalli. Yhteisyksikössä jokaisen yrityksen oma identiteetti häivytetään toiminnan taustalle ja oma imago korvataan yhteisellä uudella toimintaa kuvaavalla nimellä. Sateenvarjoyritys toimii monille pienemmille yrityksille yhteisenä varjoja, jonka alla kaikki toimivat, tuottaen erilaisia palveluja ja palvelukokonaisuuksia. (Kaunisto 2010, 30; ks. Varamäki 2002.)

Yhteisyksikössä on kyse isosta kokonaisuudesta, joka koostuu pienistä yksittäisistä yrityksistä, joilla on kaikilla oma yksilöllinen vastuu ja ne ovat yrittäjävetoisia yksiköitä. Toimiminen mukana yhteisyksikössä suo suuremman yrityksen ulkoisen imago edun, resurssit ja uskottavuuden, mahdollistaen kuitenkin joustavan toiminnan ja yrittäjävetoisuuden. (Kaunisto 2010, 30.)

Tehokkuuden parantaminen	Mittakaavaedut Toiminnan rationalisointi Kustannusten jako Kriittisen massan saavuttaminen Pääomien kierron nopeuttaminen
Resurssit	Toisiaan täydentävät resurssit Kumppaneiden osaamisen hyödyntäminen Taloudellinen tuki Mahdollisuus kehittyä ydinosamiseen Tiedon ja osaamisen leviäminen Teknologian hankkiminen ja kontrolli Tuotteiden määrän ja tarjonnan leventäminen Toisiaan täydentävät teknologiat ja patentit Yhteistyökumppaneiden oppiminen Synergiaedut
Riskit	Riskien jakaminen Riskien pienentäminen
Markkinointi ja myynti	Helpompi pääsy markkinoille Kumppaneiden saavuttamasta maineesta hyötyminen Paremmen uskottavuuden saavuttaminen Mahdollisuus ylittää investointiesteet Kansainvälistymisen helpottuminen
Kilpailuasema ja strategia	Hintasopimukset Kilpailun vähentyminen Kilpailun estäminen Strategisten tarpeiden täyttäminen Kilpailukyvyn vahvistaminen

Liikkeen johdolliset hyödyt	Kokemuksen jakaminen yhteistyökumppaneiden kesken Henkilöstön kierto kumppaneiden välillä Yhteiset koulutushankkeet ja projektit
Kilpailuasema ja strategia	Hintasopimukset Kilpailun vähentyminen Kilpailun estäminen Strategisten tarpeiden täyttäminen Kilpailukyvyyn vahvistaminen

Taulukko 1: Yritysyhteistyön erilaisia tavoitteita  
(mukaillen Kaunisto 2010, 31).

Vaikka toimiminen sateenvarjoyrityksessä tuo imagoetua ja uskottavuutta ja sen kautta voidaan tavoitella monitahoisia hyötyjä, on kuitenkin yhteisössä toimimisessa oltava ensisijaisena painopisteenä liiketoiminnalliset edut. Näitä etuja saattavat olla esimerkiksi yhteisissä toimitiloissa toimiminen tai yhteisostot, jolloin saavutetaan kustannussäästöjä. Yritysten toimiminen saman katon alla luo samalla turvallisuutta ja mahdollisuuden asiantuntijoiden tiiviiseen keskinäiseen kommunikointiin. Parhaimmassa mahdollisessa tilanteessa se saattaa luoda uusia ideoita liiketoiminnalle. (Kaunisto 2010, 30-31.)

Espinno -hankkeen kannalta yhteisyksikössä voisi toimia joko erialan yrityksiä tai suuntautumisaltaan samankaltaisia yrityksiä. Hankkeen tavoitteena oli edistää sosiaalista yrittäjyyttä ja lisätä kilpailukykyä. Palvelukokonaisuuksien laaja-alaisempi tarjonta parantaisi yhteisyrityksen kilpailukykyä ja asiakkaiden olisi helpompi saada tarvitsemansa palvelut saman katon alta. Monimuotoinen yritys hyötyisi tästä samanaikaisesti.

Espinno-projektin päälähtökohtana on synnyttää kiinnostusta uusien yritysten perustamiselle sekä herättää jo olemassa olevien yritysten halukkuutta yhdistää resurssinsa toimimaan sateenvarjoyrityksen toimintamallin mukaisesti. Näin Espoon kaupungilla on mahdollisuus saada uusia näkökulmia palveluiden kehittämiseen tulevaisuudessa. (Leppälahti 2011.)

### 3.2 Espinno / KiSY

Espinno -hanke eli Etelä-Suomen palveluinnovaatiot -hanke. Hankkeen tavoitteena on edistää sosiaalista yrittäjyyttä ja sen avulla lisätä kilpailukykyä. Hankkeen pääasiallisena lähtökohtana on tarjota hoivapalveluja ja kotiin annettavia palveluja. Näiden palvelujen kysyntä on kasvanut väestön ikärakenteen vanhetessa, ja toisaalta tarve vastata lapsiperheiden ja vammaisten henkilöiden palvelutarpeisiin nykytilannetta monipuolisemmin. Espinno -hanketta vetää Stakes ja siinä on mukana keskeisinä toimijoina muun muassa Terveystieteiden ja hyvinvoinnin la-

tos, Etelä-Karjalan Sosiaali- ja terveyspiiri, Laurea ja Diakonia-ammattikorkeakoulu. (Espinno 2011b.)

Espinno -hankkeeseen liittyy myös Laurea-ammattikorkeakoulun oma osaprojekti, nimeltään Kilpailukykyä sosiaalisesta yrittäjyydestä eli KiSY. KiSY-osaprojektin tarkoituksena on edistää sosiaalisen sekä yhteiskunnallisen yrittäjyyden liiketoimintamahdollisuuksia ja kilpailukykyä Espoon ja muun Uudenmaan alueella (Espinno 2011b.)

Espinnon tulostavoitteet on saada 10 kappaletta analyyskejä projektin hyödyllisyydestä ja sosiaalisen yritystoiminnan mahdollisuuksista sekä suunnitelmia mahdollisesti tuotettavista palveluista. Nämä toteutetaan, joko opinnäytetöinä tai muina opiskelijatöinä. Sosiaalisen yritystoiminnan palveluiden edellytykset toimia tutkitaan asiakaslähtöisesti sekä kysynnän mukaan. Opinnäyte- ja opiskelijatyöt tullaan alustavasti käyttämään Elä ja asu -keskuksissa suunniteltuihin palveluihin, jonka jälkeen niistä kehitetään liiketoiminta. (Leppälahti 2011.)

### 3.2.1 Elä ja asu -keskukset

Elä ja asu -keskukset tarjoavat ikääntyneelle ihmiselle korkealaatuista hoitoa ja viihtyisää kodinomaista asumista. Toiminnan periaatteena on tukea ja edistää asukkaan hyvinvointia, turvallisuutta ja hyvää elämänlaatua. Tarkoitus on myös tarjota asukkaille apua, hoivaa ja huolenpitoa niissä toiminnoissa, joista he eivät selviä itsenäisesti. (Rysti 2011.)

Tällä hetkellä Elä ja asu -keskuksia olisi suunnitteilla Espoon Kauklahteen, Leppävaaraan, sekä Tapiolaan. Kauklahteen Elä ja asu -keskuksen olisi tarkoitus valmistua vuoden 2011 loppuun mennessä, johon on suunniteltu 70 asukaspaikkaa. Leppävaaraan vuosina 2014 - 2015 rakennetaan toinen Elä ja asu -keskus, johon valmistuu 100 palveluasuntoa. (Rysti 2011a.)

Tapiolan Elä ja asu -keskukseen tulee noin 160 palveluasuntoa, joka rakennetaan valmiiksi vuosina 2014 - 2015. Kaikissa keskuksissa on avopalvelukeskus. Siellä asukkaat voivat muun muassa lukea lehtiä, oleskella, ruokailla yhdessä ja joissakin keskuksissa saattaa olla myös pieni kioski. Avopalvelukeskus tulee olemaan kaikissa yksiköissä ainakin virka-aikana auki. (Rysti 2011a.)

Asukkaat asuvat isoissa yksiöissä, jonka he sisustavat oman näkemyksensä mukaisesti. Jokaisessa yksiössä on käytössä oma vessa. Kauklahteen rakennetaan myös pieni määrä kaksioita, joihin voi muuttaa esimerkiksi pariskuntia. Kaikissa keskuksissa on henkilökuntaa paikalla vuorokauden ympäri ja jokaisella on suunniteltu olevan kaksi hoitajaa. Elä ja asu -keskuksen toimintaperiaatteita ovat turvallisuuden tunteen luominen ja asukkaiden kannustaminen osallistumaan asuinympäristön elämään ja toimintoihin. (Rysti 2011a.)

### 3.2.2 Asukkaat

Elä ja asu -keskuksiin halutaan tuoda uudistettu ajattelutapa, jonka pääperiaarteena on päästää irti niin sanotusta laitoshoitomallista. Toiminnan tarkoituksena on taata asukkaalle sama asuinympäristö loppuelämäksi. Tämä tarkoittaa sitä, että asukkaiden ei tarvitsisi vaihtaa asuinympäristöä terveydentilansa rappeutuessa. Näin ollen asukas säästyy nykyiseltä toimintamallilta, jossa asukkaat muuttavat ensin vanhainkotiin. Kunnon heikentyessä muuttavat he taas toiseen paikkaan, joka pystyy vastaamaan potilaan tarvevaatimuksiin esimerkiksi hoitajien määrän suhteen päätyen lopulta terveyskeskuksen vuodeosastolle. Tästä käytännöstä pyritään pääsemään eroon. (Rysti 2011a.)

Katsomatta asukkaan fyysiseen tai henkiseen kuntoon kaikki ovat tervetulleita Elä ja asu -keskuksiin. Näin ollen asukkaiden terveyden tila voi olla kirjava. Asukkaina voi olla niin mui-  
tähäiriöisiä kuin fyysisesti huonokuntoisia henkilöitä. Perusajatuksena on ottaa vastaan henkilöitä, jotka eivät pärjää yksin kotona. Tarjolla on myös avohoitoa. Asukkaat voivat tuoda omat vaatteet, liinavaatteet ja huonekalut. Kyseisellä järjestelmällä pyritään luomaan asukkaalle mahdollisimman kotoiset oltavat. ( Rysti 2011a.)

### 3.3 Kulttuuri

Sana ”kulttuuri” tulee alun perin latinan kielestä ”colere”, jossa se tarkoittaa viljellä. Mistä on johdettu substantiiviksi ”cultura”; viljelys. Alun alkujaan tällä sanalla on tarkoitettu maanviljelyä, kunnes roomalainen poliitikko ja filosofi Cicero rupesi käyttämään lausahdusta ”anima cultura”, ”hengen viljely”. Tästä on meille hyvinkin arkinen sana ”kulttuuri” saanut alkunsa. (Honkala & Tuominen 2011a.)

Käsitteellä kulttuuri on monia määritelmiä. Kokonaisuudessaan kulttuuri on varsin kattavaa ja kokonaisvaltaista. Se on tapojen ja uskomusten yhdistelmä, jonka ihmiset ovat omaksuneet osaksi yhteisöä. Voisi sanoa, että kulttuuri on yhteisön aineellisten ja henkisten saavutusten kokonaisuus. Tämä kokonaisuus koostuu kaikista inhimillisen elämän piirteistä, kuten kielestä, ajattelusta, historiasta ja perinteistä. Näiden piirteiden perusteella ovat nykyiset käytännötkin muotoutuneet. Ihmiskuntien henkisen ja aineellisten saavutusten kokonaisuutta pidetään kulttuurina, voisi sanoa, että tässä merkityksessä myös käytetään sanaa sivistys. (Internetix opinnot 2011-2012a.)

Kulttuuri-käsite kattaa hyvin laajakirjoisen alan. Sana kulttuuri voi olla osana toista sanaa ja tuoda uutta merkitystä. Kulttuurin voi jakaa moniin osiin. Se voi olla länsimaista tai itämaista kulttuuria, antiikkia, barokkia tai muiden aikakausien kulttuuria. Kulttuuria voi olla populaari-

tai massakulttuuri tai jopa korkeakulttuuri, riippuu täysin siitä mitä haluamme tuoda esiin kulttuuri sanalla. (Internetix opinnot 2011-2012a.)

Kulttuurin voi käsitellä laaja-alaisena käsitteenä, jolloin voidaan tarkoittaa esimerkiksi jostakin tietystä kulttuurikokonaisuudesta, joka rakentuu monista yhteneväisistä piirteistä, kuten länsimainen kulttuuri. Tällainen laaja-alainen kulttuurikäsitteen määrittäminen kuvastaa, kuinka kokonaisvaltainen kulttuuri käsitteenä on. (Internetix opinnot 2011-2012a.)

Opinnäytetyössä keskitymme käsittelemään hieman arkitason kulttuuria ja kulttuurin suppea-alaisempaa käsitettä. Arkitason kulttuurissa käsittelemme lähinnä liikunta ja hyvinvointi asioita. Muu opinnäytetyön kulttuuritarjonta keskittyy suppea-alaisempaan kulttuuriin. Suppea-alaisella kulttuurilla tarkoitetaan taiteen harjoittamista, taidepalveluiden tarjoamista ja käyttöä. (Internetix opinnot 2011-2012a.)

Kulttuurin suppeampi kuvaus rajautuu käsittelemään lähinnä ihmisten henkisten toimien ja lostuneimpia muotoja, kuten taide, tiede, uskonto ja muu korkea- tai eliittikulttuuriksi kutsutut ilmiöt. Tällaisia kulttuuri muotoja ovat muun muassa maalaus, runous, kaunokirjallisuus ja tieteelliset keksinnöt sekä filosofiset järjestelmät. (Internetix opinnot 2011-2012a.)

### 3.3.1 Kulttuuri nykypäivänä

Perinteisesti ajateltuna kulttuuri käsitteenä ja sisältönä on kuulunut korkeasti koulutetuille henkilöille. Taidenäyttelyissä, konserteissa ja oopperassa käyminen tai taiteen seuraaminen on ennen erottanut korkeakoulun käyneet muista väestöstä. Koulutustason yleistymisen myötä kulttuurin harrastaminen on myös muuttunut. Vaikka korkeakulttuuri on edelleen vahvasti sidoksissa koulutustason kanssa, iällä ja sukupuolella on nykyään suurempi vaikutus. (Joronen 2009, 12 - 15.)

Korkeakulttuurin yleistymisen on monipuolistanut kulttuurin harrastamista. Esimerkiksi enää ei kuunnella pelkästään klassista musiikkia vaan mukaan on tullut jazz, blues, rock- ja viihdemusiikki. Etenkin pääkaupunkiseudulla ihmiset ovat moniruokaisempia kulttuurin eri suuntautumisien suhteen, sillä tarjonta on paljon suurempi. (Joronen 2009, 12 - 15.)

Kulttuuri on monitahoinen ilmiö, josta on tullut ihmisille arkipäivää, se on lähes huomaamaton. Tämän takia kulttuurin painoarvo on laskenut, vaikka todellisuudessa se on tuonut enemmän sisältöä ihmisen vapaa-ajan viettoon. Kulttuuri toimii erottavana tekijänä työn ja arjen välillä. Ihmiset pitävät itsensä motivoituneina ja virkeinä menemällä elokuviin ja konsertteihin tai liikunnan avulla. (Internetix opinnot 2011 - 2012a.)

### 3.3.2 Miten kulttuuripalvelut vaikuttavat tai auttavat vanhuksia

Pidämme tärkeänä tuoda esille kulttuurin tärkeyden vanhuksien elämässä. Kulttuurin painoarvoa ei ole syytä väheksyä, sillä kulttuurin yksi tärkeimmistä tehtävistä on vähentää yksinäisyyden ja masentuneisuuden tunnetta ja samalla vähentäen lääkehoidon tarvetta. Näin ollen kulttuuripalveluiden lisäämisellä olisi myös yhteys sairaskulujen vähentämiseen ja yhteiskunnallisen rasitteen pienenemiseen. (Koponen 2011, 10.)

Kulttuuripalveluiden kautta voidaan lisätä turvallisuuden tunnetta ja tuoda sisältöä sekä merkitystä vanhusten päivään. Tuomalla uusia virikkeitä vanhukselle parannetaan mielenlaatua ja virkistetään heitä. Kulttuuritoiminnan ja harrastuksien kautta syntyy yhteisöllisyyttä ja verkostoitumista sekä sosiaalisuutta. Kulttuuripalveluilla ei ole näkyvissä muita, kuin positiivisia vaikutuksia vanhusten elämään, taiteen ja kulttuuripalveluiden toiminnalla on yhteys hyvään terveyteen ja hyvän elämän kokemuksiin sekä toimintakykyyn. (Opetushallitus 2011.)

Nykyään pyritään siihen, että vanhuksat asuisivat entistä pidempään omassa kodissaan ja kotihoiton turvin pärjäisivät pitempään. Tämä ei kuitenkaan ole aina mahdollista, ja moni joutuu turvautumaan hoitokoteihin ja sairaaloihin, toistuvasti muuttaen paikasta toiseen. Mikäli jo varhaisessa vaiheessa voitaisiin tarjota kulttuuripalveluita vanhuksille turvallisessa ympäristössä, voitaisiin lisätä heidän omatoimisuutta ja osallistumista arkipäivään. Kulttuuripalvelut voisi liittää mukaan sosiaali- ja terveystalveluiden käytänteisiin. (Rysti 2011a.)

Lähtökohtana onnistuneelle kulttuuripalvelulle on, että vanhus pystyy löytämään omat voimavaransa ja vahvistamaan niitä, sekä saamaan uusia tunteita herättäviä elämyksiä. Onkin sanottu, että kulttuurilla voidaan saada aikaan positiivia tunteista ja monesti tunteilla on yhteys sairauksiin. Näin ollen positiivisten tunteiden herättäminen on hyvinkin suotavaan, vähentääkseen sairauksia. Positiivisten tunteiden lisäksi vanhuksat voivat saada uusia muistojia palveluiden kautta, sekä kehittää muistiaan. Kokonaisuudessaan kulttuuri ja kulttuuripalveluiden tarjoaminen on hyvinkin kokonaisvaltaista. (Nummelin 2011.)

Tämän päivän yhteiskunnassa rahoitus on monesti kiven alla ja näin on myös kulttuurialan palveluihinkin vaikea löytää rahoitusta. Hyvin pitkälle pitäisi saada kaikki lähes puoli ilmaiseksi. Tämä on monesti kompastuskivenä kulttuuripalveluiden tarjonnassa. Niiden arvostus on paikoitellen vielä hyvin heikkoa. Esteenä kulttuuripalveluiden tarjonnalle voi olla myös tilat ja toimintojen koordinointi tai se että tarjonta on hajallaan, eikä sitä ole suunniteltu kokonaisuutena. Tämä voi kaataa täysin kulttuuripalveluiden tarjonnan ja kysynnän, jos palveluita ei ole tuotettu eri toimintakyvyn mukaisille ryhmille. (Rysti 2011.)



Tarjoamissamme kulttuuripalveluissa lähtökohtana on, että vanhuksilla on yhdenvertainen asema osallistua palveluihin toimintakykyjen rajoituksista huolimatta. Lisäksi johdonmukainen suunnittelu, yhteistyössä kunnallisen tahon kanssa tilojen suhteen on hyvin tärkeää mahdollistaakseen muun muassa maalaus, piirustus tai muistelutuokio, saatikka liikuntapalveluiden tarjonnan.

Yhtenä päälähtökohtana, johon halusimme painottaa opinnäytetyössämme ja tarjottavissa kulttuuripalveluissamme oli pitkäaikaistyöttömien ”hyödyntäminen” työntekijöinä. Halusimme lähteä tarjoamaan palveluita, joihin ei varsinaisesti työntekijöiltä vaadita kulttuurialan koulutusta, vaan tarjotaan mahdollisuus interaktiiviseen kohtaamiseen ja myötä vaikuttamiseen vanhuksen kanssa.

### 3.4 Palvelu

Palvelut ovat meille arkisia asioita, koska käytämme niitä lähes joka päivä. Liikumme julkisilla kulkuneuvoilla paikasta toiseen, käymme elokuvissa, pizzalla ja kaupassa käynti on palveluiden hyödyntämistä. Joidenkin palveluiden käyttäminen on hyvinkin tuttua ja niitä ei välttämättä miellä erityisiksi palveluiksi. Palveluiden käyttäminen on yhtä helppoa ja tavallista, kuin tavaroiden ostaminen. (Ylikoski 2001,17.)

Palveluiden markkinointi on kuitenkin hieman erilaista, vaikka peruseriaatteet ovatkin samoja. Asiakastyytyväisyys riippuu hyvinkin paljon siitä, kuinka palvelua on markkinoitu asiakkaalle. Tavara sen sijaan puhuu itse puolestaan muun muassa kestävyydellä. (Ylikoski 2001,17.)

Kestävän palvelun tuotteistaminen alkaa sen keskeisten ominaisuuksien määrittelystä. Mikä on palvelun ominaisuus ja käyttötarkoitus? On tärkeää tietää mitä tavoitellaan tarjottavalla palvelulla, miten asiakas hyötyy ja saa siitä lisäarvoa. Mitä aineellista ja aineetonta hyötyä asiakkaalle tuotetaan. Tähän voidaan vaikuttaa asiakkaille suunnatulla viestinnällä - palvelulupauksella. (Jaakkola & Orava & Varjonen 2009, 11.)

Palvelun voidaan määritellä muutamalla eri tavalla. Tuire Ylikoski luonnehtii kirjassaan ”Unohtuiko asiakas” palvelua muun muassa seuraavanlaisesti: ”Palvelu on jotakin, jota voidaan ostaa ja myydä, mutta jota ei voi pudottaa varpaille” (Ylikoski 2001,17.) Tämä määritelmä kuvastaa hyvin sen, että palvelu on aineetonta. Hieman kattavampi määritelmä on, että ”palvelu on teko, toiminta tai suoritus, jossa asiakkaalle tarjotaan jotain aineetonta, joka tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti ja joka tuottaa asiakkaalle lisäarvoa; ajansäästöä, helppoutta, mukavuutta, viihdettä tai terveyttä” (Ylikoski 2001, 20) Tämänkin määritelmä antaa kuvan, että palvelu on aineetonta. Palveluun voi kuitenkin liittyä jokin tavara, joka

täydentää palvelun kokonaisuudeksi. Esimerkiksi ruokapalvelussa ruoka ja juoma ovat olennaisia osia palvelussa. (Ylikoski 2001,17, 20.)

Palvelun sisältö rakennetaan täyttämään asiakkaan tavoittelemaa hyötyä. Palvelu jaetaan usein ydinpalveluun ja liitännäispalveluihin, yhdessä nämä muodostavat palvelupaketin. Ydinpalvelu on oleellinen osa palvelua, se vastaa asiakkaan keskeiseen ostotarpeeseen. Ilman tarpeellista ydinpalvelua, tuskin kukaan ostaa sitä. (Miettinen 2011,43-44.)

Liitännäispalvelut voidaan jakaa edelleen avustaviin ja tukipalveluihin. Avustavat palvelut ovat välttämättömiä palveluita asiakkaalle, jotta hän voisi helposti käyttää ydinpalvelua. Tämän lisäksi asiakkaalle voi tarjota tukipalveluita. Nämä eivät ole välttämättömiä palvelu käyttääkseen ydinpalvelua. (Miettinen 2011,44.)

Tukipalvelut tekevät palvelun käytöstä miellyttävämpää ja lisäävät sen arvoa. Tukipalvelut toimivat kilpailuetuna kilpailijoiden tarjoamiin palveluihin verrattuna. Kulttuuripalvelupaketista esimerkkinä voisi olla teatterikäynti. Ydinpalveluna on tietysti teatterinäytelmä, mutta välttämättömänä avustavana palveluna on lipunmyynti. Ilman tätä ei ydinpalvelua pysty hyödyntämään. Miellyttävänä tukipalveluna voisi olla narikkapalvelu tai väliajoilla myynnissä olevat virvokkeet. Tukipalvelu tekee teatterissa käynnin mukavaksi, ja asiakas pääsee keskittymään ja ammentamaan näytelmästä paremmin. (Miettinen 2011,44-45.)

Palvelupaketti määrittää, mitä yksittäisiä osapalveluja palvelutuotteessa täytyy olla asiakkaan tarpeiden tyydyttämiseksi.		
Ydinpalvelut vastavat asiakkaan keskeiseen ostotarpeeseen	Liitännäispalvelut voidaan jakaa avustaviin palveluihin ja tukipalveluihin	
	Avustavat palvelut ovat usein välttämättömiä, jotta asiakkaat voisivat helposti käyttää ydinpalveluita	Tukipalvelut tekevät palvelun käyttämisen miellyttäväksi, lisäävät palvelun arvoa ja erilaistavat palvelun kilpailijoiden tarjonnasta

Taulukko 2: Palvelupaketti  
(mukaillen Miettinen 2011, 44).

### 3.4.1 Palvelun ominaisuudet

Parempi käsitys palvelusta saadaan kuvailemalla, millaisia ominaisuuksia palveluilla on. Alun perin kuvaus palvelun ominaisuuksista on syntynyt, kun on haluttu ymmärtää paremmin palveluiden ja tavaroiden ero. Kaikki palvelun ominaisuudet eivät kuitenkaan päde kaikkien palveluiden kohdalla. (Ylikoski 2001,21.)

Pääasiallisesti voidaan sanoa, että palvelu on aineetonta, niin kuin aiemmin käy ilmi palvelu käsitteen määritelmistä. Tämä on ratkaisevin ero tavaroiden ja palveluiden välillä. Ero on kuitenkin hiuksen hieno, sillä jokainen tavara ja palvelu tuovat asiakkaalleen aineettoman hyödyn, kuten deodorantti raikkaan olon ja mikroaaltouuni vaivattomuutta ruuanvalmistukseen. Aineettomuus palvelun ominaisuutena käy ilmi myös siinä, että sitä ei voi varastoida tai hakea patenttia sille. Sitä on myös vaikea esitellä asiakkaalle. (Ylikoski 2001,21.)

Muita palvelun ominaisuuksia on se, että sitä tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Näin ollen asiakas myös itse pääsee vaikuttamaan palveluun. Palvelu on hyvinkin heterogeenistä, sillä siihen vaikuttaa niin paljon se miten asiakas itse on mukana palvelussa ja kuinka tyytyväinen hän on saamaansa palveluun. Asiakaan lisäksi palvelun laatuun vaikuttaa tietysti myös sen tuottaja. Tämän takia palvelun laatua on hyvin vaikea etukäteen kontrolloida ja taata. Palvelun palauttaminen on myös mahdoton ja korvaushakeminen palveluun on käytännössä lähes mahdotonta, sillä palvelu on ominaisuudeltaan katoavaa ja ainutkertaista. ( Ylikoski 2001, 23-26.)

### 3.4.2 Palvelun markkinointi

Organisaatiot viestittävät olemassaolostaan markkinoinnin avulla. Perinteisen ajattelutavan mukaan markkinointi on toimintaa, jonka avulla tuotteita ja palveluja pystytään myymään asiakkaille. Tämän päivän markkinoinnin tavoitteena on saada asiakas kiinnostumaan ja ostamaan tuote tai palvelu juuri tietyltä yritykseltä. Markkinoinnin ytimenä on tuoda hyötyä ja lisäarvoa asiakkaalle, se on kokonaisvaltaista asiakaslähtöistä toimintaa. Yritysten suurena voimavarana ovat asiakkaat. Markkinoinnin keinojen avulla pyritään hyvien asiakassuhteiden luomiseen ja yrityksen positiivisten mielikuvien herättämiseen. Näin saadaan aikaan tuloksellista liiketoimintaa. (Pesonen, Mönkkönen & Honkanen 2000, 29 - 30.)

Palvelut eroavat fyysisistä tuotteista. Olettamuksena on, että palvelut ovat aineettomia, kosskettaminen tai kädessä pitäminen on mahdotonta. Täten markkinoijan ei tarvitse olla huolissaan suoranaisesti palvelun piloille menemisestä. Ainut huolenaihe on tietysti, jos palveluun liittyy olennaisesti jonkin muun hyödykkeen käyttäminen, jolla on käyttöaika. Asiakaan mer-

kitys palvelun tuottamisessa on ensisijaisen tärkeää, joten laatu saattaa vaihdella. (Palveluiden markkinointi 2011.)

Michiganin yliopistosta professori Edmund Jerome McCarthy kehitti markkinoinnin kilpailukeinon 4P- mallin 1960-luvulla, (Marketing Mix). Tämä malli koostuu tuotteesta (product), hinnasta (price), saatavuudesta (place) ja markkinointiviestinnästä (promotion). (Kotler 1999, 96.) Kyseinen malli todettiin riittämättömäksi palvelusektoreiden kasvaessa ja kysynnän lisääntyessä markkinoitaessa aineettomia tuotteita. Tästä syystä 1980-luvulla Bernard Booms ja Mary Jo Bitner toivat tähän malliin uusia ulottuvuuksia lisäämällä 3P:tä, josta rakentui 7P-malli (Service Marketing Mix). Inhimillisten tekijöiden merkitystä haluttiin korostaa, sillä liiketoiminta ja markkinointi ovat ihmisten tuottamaan ja tästä syystä ihmiset (people) on markkinointikilpailukeinon ulottuvuus. Palvelu markkinoinnissa vuorovaikutus on tärkeässä roolissa, vuorovaikutuksen kautta päästään itse palvelun tuottamiseen, eli prosessiin. Prosessi (process), kuvastaa palveluiden luonnetta ja eroavaisuutta fyysisistä tuotteista. Muu palvelun tuottamiseen liittyvä toiminta ja aktiivisuus vaikuttavat palvelun laatuun. Fyysiset puitteet (physical evidence) käsittelee kaikkia palvelun näkyviä todisteita, kuten esitteet, käyntikortit raportti muodot sekä palvelun tuottamiseen tarvittava laitteisto. (Zeithalm, Bitner & Gremler 2006, 25-29.)

### 3.4.3 Palvelun lajit

Palveluiden markkinointia voidaan helpottaa, jakamalla palvelut eri lajeihin. Vakioiduista palveluista puhuttaessa tarkoitetaan palveluita, joita on tarjolla kaikille samassa muodossa. Esimerkkinä tämän tyyppisestä palvelusta voisi olla radio-ohjelma tai sanomalehti. Näissä palveluissa kaikki palvelun hyödyntäjät saavat sen samanlaisena, jokaisen käyttäjän oma tulkinta on ainoa seikka, joka voi palvelua muuttaa. (Aedu 2011.)

Erikoispalvelut taas tarkoittavat räätälöityjä palveluita, jolloin palvelu suunnitellaan ja toteutetaan asiakkaan tahdon mukaan. Helppo esimerkki tästä on parturi- ja kampaamo palvelut. Kyseisen palvelun käyttökerrat voivat vaihdella laadullisesti toisistaan. (Aedu 2011.)

Kuluttajapalveluihin lukeutuvat palvelut, joita käyttäjä haluaa käyttää omaksi hyödykseen ja ajaakseen omaa etuaan. Palveluissa olennaisena on, että asiakas on niissä mukana toteuttamassa niitä. Erityisesti henkilökohtaisissa palveluissa asiakkaan läsnäolo on välttämätön. Kampaamo- tai parturi-palveluiden käyttö soveltuvat sekä erikoispalveluiden että henkilökohtaisten palveluiden kategoriaan. Palveluissa, jotka eivät vaadi asiakkaan ehdotonta läsnäoloa ovat ei-henkilökohtaisia palveluita, kuten lentolippujen varaus netin tai puhelimen välityksellä. (Aedu 2011.)

Henkilökunnan omaan käyttöön on tarkoitettu sisäiset palvelut. Näitä ovat esimerkiksi henkilökunnan kehittämiskoulutukset ja muu kehittämistoiminta. Tästä voi tehdä johtopäätöksen, että kaikki yllämainitut muut palvelulajit ovat ulkoisia palveluita. (Aedu 2011.)

#### 3.4.4 Palvelun tuotanto

Palveluiden tuotantoon tarvitaan yksinkertaisesti yritys, joka tarjoaa palvelua ja asiakas, joka hyödyntää yrityksen palveluita. Tämän tyyppinen kuvaus ei kuitenkaan ole riittävä ymmärtääkseen todella, miten pystytään tuottamaan korkealaatuisia palveluita. Palvelua, jonka tarjoaminen ei jäisi vain yhteen kertaan, vaan saisi suurempaakin jalansijaa. Laadukkaan palvelun tuotantoon vaadittavia resursseja ovat asiakas-, kontakti- ja fyysiset resurssit. (Aedu 2011.)

Asiakasresurssit ovat yrityksen asiakkaat. Tämä on tärkein resurssi ja merkittävin yrityksen voimavara. Ilman asiakkaita mitään liiketoiminta ei olisi. Asiakkaat voidaan jakaa eri rooleihin palveluntuotannossa:

- Asiakas osallistuu itse palvelun tuotantoon
- Asiakas tarkkailee palvelun laatua
- Asiakas markkinoi palveluyritystä
- Asiakas on mainonnan kohde

(mukaillen Aedu 2011.)

Kontaktiresursseja ovat välttämättömät laitteet palvelun tuottamiseen ja työntekijät, jotka tuottavat palvelun asiakkaille. Konkreettinen esimerkki palvelukokonaisuuksistamme on pitkäaikaistyöttömät ja heidän kurseilla tarvittavat välineet, kuten maalaus kurssilla käytettävä materiaali. Fyysisiä resursseja ovat tuki ja tuote, eli kaikki mikä liittyy palvelun tuottamiseen ja mikä jää asiakkaalle itse palveluprosessista. (Aedu 2011.)

#### 3.4.5 Palvelun laatu ulottuvuudet

Palvelun laatu voi vaihdella, se voidaan kokea olevan joka kerta erilainen. Tähän vaikuttaa hyvin pitkälti asiakkaan ja palvelun tuottajan välinen suhde. Laadun kokemiseen vaikuttaa myös seuraavat tekijät, ennakko-odotukset, yrityksen imago ja itse palvelutapahtuma. (Aedu 2011.)

Ennakko- odotuksiin vaikuttaa asiakkaan omat toiveet ja odotukset. Samoin asiakkaan mielikuva ja käsitys halutusta palvelusta vaikuttavat koetun palvelun laatuun. Kaikkien näiden kriteerien täytyessä on yrityksellä todennäköisesti tyytyväinen asiakas, joka on valmis käyttämään palvelua uudestaan ja mahdollisesti myös suosittamaan sitä eteenpäin. Parhaimmassa

tapauksessa asiakas yllättyy positiivisesti palveluun, sillä korkea laatu oli odottamaton. Mikäli, jokin näistä kriteereistä ei täyty, voi asiakas olla tyytymätön ja halukas kokeilemaan muita palvelun tarjoajia. (Aedu 2011.)

Ennakko-odotuksiin vaikuttavat myös hyvin vahvasti muilta kuultu ja jaetut kokemukset sekä mielipiteet ja huhut. Ennakko-odotuksiin ja asenteisiin voi vaikuttaa kouluttamalla palvelun toteuttajia, jolloin asiakas kokee palvelun mielekkäämpänä ja tällöin koko palvelu kokemus olisi positiivinen tapahtuma. Huhuihin palvelun tuottaja voi vaikuttaa yrityksen sisäisillä toimilla, esimerkiksi ylläpitämällä yrityksen sisällä hyvää ja energistä ilmapiiriä sekä välittämällä hyvän vaikutelman muihin sidosryhmiin. (Aedu 2011.)

Mainonnalla ja muilla markkinointitoimilla on myös vaikutus asiakkaiden ennakko-odotuksiin palveluiden laadusta. Hyvin ja loppuun asti mietitty mainonta antaa palvelun tuottajasta vakuuttavan ja luotettavan kuvan, luoden mielikuvaa laadukkaasta palvelusta. Samoin asiallinen toiminta markkinointitilanteissa, lisää mielikuvaa laadukkaasta palvelusta ja yrityksen imagoa. (Aedu 2011.)

Yrityksen imago voi tuoda lisäarvoa palvelulle ja tehdä siitä erityisemmän, kuin mitä vastaava palvelu olisi muun yrityksen tarjoamana. Yrityksen imagoon vaikuttaa asiakkaan omat ja muilta kuullut kokemukset ja arviot. Samoin yrityksen tunnettavuus ja näkyvyys vaikuttavat imagoon. Haluttu imago on pitkälti sidoksissa yrityksen asiakkaisiin ja heidän asiakkaiden arvomaailmaansa. Mikäli asiakkaat ovat arvomaailmaltaan avoimia ja halukkaita kokeilemaan uusia asioita ja toimintatapoja, tulee yrityksen imagonkin oltava moderni ja viestittää samalaista arvomaailmaa. Yrityksen ja asiakkaan samankaltainen ajattelutapa, luo molemmille osapuolille kuvan tärkeistä ja laadukkaista arvoista. Yksinkertaistettuna kysynnän ja tarjonnan arvomaailma tulee olla samansuuntainen. (Aedu 2011.)

Loppujen lopuksi tärkein kriteeri laadukkaalle palvelulle on itse palvelu. Se miten palvelu onnistuu ja ratkaiseeko se asiakkaan ongelman, on äärettömän tärkeä seikka asiakkaan arvioi-  
dessa palvelun laatua. Onnistunut lopputulos on monen tekijän summa, mutta ratkaisevimpia tekijöitä ovat koetun vuorovaikutuksen laatu asiakkaan kanssa, palveluympäristö ja saavutettu tulos. (Aedu 2011.)

Asiakastyöskentelyssä ensivaikutelma on kaikista tärkein, samoin palvelun tarjonnassa asiakaspalvelijan toiminta vaikuttaa koettuun laatuun. Tämän lisäksi palvelun luonteeseen vaikuttavat tilat, jossa palvelu tuotetaan. Puhtaat ja siistit tilat antavat asiakkaalle arvokkaan tunteen siitä, että tarjottava palvelu otetaan tosissaan ja asiantuntevasti. (Aedu 2011.)

### 3.4.6 Palvelun tuotteistaminen kilpailuedun lisääjänä

Palveluiden jatkuvan kehittämisen tavoitteena on luoda kilpailukykyistä liiketoimintaa. Markkinoilla menestymisen kannalta liiketoiminnan tulee olla sekä kannattavaa että innovatiivista liiketoimintaa. Markkinoille tulee koko ajan uusia vaihtoehtoja ja palvelumalleja, tämän takia jatkuva kehittyminen on hyvin tärkeää ja haastavaa yrityksen menestymisen takaamiseksi. (Jaakkola & Orava & Varjonen 2009, 3.)

Perinteiset tuotekehitysmallit, jotka on tarkoitettu teolliseen tuotantoon, eivät sovellu suoraan palveluiden kehittämiseen palveluiden erityisluonteensa takia. Palveluja tuottavien yritysten menestykselle ja kilpailukyvyllä keskeisintä on hyvin suunnitellut ja organisoidut kehitysohjelmat, jatkuva innovointi ja asiakaslähtöisyys. Palveluiden tuotteistaminen on yksi keino helpottaa niiden jatkuvaa kehittämistä ja myös uusien tavoitteiden saavuttamista. (Jaakkola & Orava & Varjonen 2009, 3.)

Kilpailuedun painopisteet voidaan nähdä sekä strategisella puolella että markkinoissa. Sen painopiste strategisena kysymyksenä on siinä, että kilpailuetu kuuluu liiketoiminnan johtamisen peruspäätöksiin ja sen puitteissa pyritään harrastamaan menestyvää liiketoimintaa. Markkinoinnin kilpailuedun toimivuus perustuu siihen, miten asiakas kokee palvelut ja miten se suhtautuu palvelussa tehtyihin ratkaisuihin. Kilpailuedun toteutuakseen sen tulee olla kohdeasiakkaan arvostama sekä sen tulee sisältää yrityksen tarjoaman palvelun ylivoimaisuus. Ylivoimaisuus rakentuu taloudellisuudesta ja uskottavuudesta. (Rope 2005, 96.)

### 3.4.7 Palvelu kohdeasiakkaan arvostamana

Yritykset voivat tarjota asiakkailleen paljon erilaisia palveluita, joilla tulee olla merkitys asiakkaille. Muuten yritys menettää kilpailuetunsa palveluun nähden. Ei riitä, että palvelut ovat erikoisia, niiden täytyy olla myös realistisia ja tuottaa etua. On huomioitava, että erikohde-ryhmät saattavat kokea saman tuotteen eri ominaisuudet kilpailuetuna. Tästä syystä palveluiden segmentointi asiakasryhmittäin on perusteltua. (Rope 2005, 96-97.)

Yhteen tuote- ja palveluryhmään on mahdollista rakentaa useita kilpailuetuja. Yksi ryhmä saattaa arvostaa palvelun kotimaisuutta, toinen huippulaatua, kolmas hintaa ja neljäs asioinnin helppoutta. Tämän perusteella kilpailuedun voidaan sanoa olevan kohderyhmäperusteista. Tästä huolimatta ei ole täysin perusteltua sanoa, että kilpailuetu olisi täysin kohdeperusteista. (Rope 2005, 96-97.)

Timo Rope toteaa kirjassaan ”Suuri markkinointikirja”, kuinka kilpailuetuun kytkeytyy myös tilanneperusteisuus. Tällä hän tarkoittaa sitä, ettei palvelun käyttäjä ole aina sidoksissa yhteen mielipiteeseen ja tiettyyn kohderyhmään, se riippuu myös pitkälle tilanteesta, jossa hän on. Oli sitten kyse tilanteesta, jossa asiakas tarvitsee nopeaa ja helppoa asiointia tai laadukasta ja tunnelmallista palvelua. (Rope 2005, 97.)

#### 3.4.8 Palvelun ylivoimaisuus

Ylivoimaisuus kilpailuedun yhteydessä näkyy yrityksen palvelun luonteessa. Asiakkaan on arvostettava ja koettava tarjottava palvelu huomattavasti mielekkäämmäksi kuin kilpailijan tuotteet. Mielikuvatekijöillä, kuten laatu, nopeus, iloisuus pystytään erottautumaan kilpailijoista, vaikka tekijöillä ei olisikaan todellisia perusteita toiminnallisiin ominaisuuksiin. Näin ollen ylivoimaisuus rakennetaan täysin näiden mielikuvien varaan, sillä oleellista ei ole se mitä asiat ovat, vaan se miltä ne näyttävät. Ihminen perustaa ratkaisevat valintansa emotionaalisiin perusteisiin. (Rope 2005, 97-98.)

#### 3.4.9 Taloudellisuus

Kilpailuedun perussääntönä on, että asiakkaan halut otetaan käytäntöön. Haastavinta tässä on saada asiakkaille vetovoimaiset kilpailuedut toteutettua liiketoiminnan kannattavuuden mielessä pitäen. Kannattavan liiketoiminnan perussääntönähän oli, että kustannukset tulisi olla pienemmät, kuin pitkän aikavälin hyötyperusta. Tämän takia kilpailuedun rakentaminen on hartaudella tehtyä työtä, eikä vain tuulesta tempaistuja hauskoja ideoita. (Rope 2005, 98).

$\text{Kilpailuedunkustannukset} < \text{lisämyynti} \times \text{lisähinta}$
---

Kaava 1: Kilpailuedun liiketaloudellinen yhtälö  
(mukaillen Rope 2005, 98)

Kilpailuedun saavuttaminen vaatii yritykseltä saada asiakas todella vakuuttuneeksi palvelun paremmuudesta ja toimivuudesta. Uskottavuuden voittamiseen liittyy yrityksen taustaimago markkinoilla. Palvelun luonne ja yrityksen työntekijöiden habitus, vaikuttaa uskottavuuden saavuttamiseen. Viestinnän kautta yritys voi tuoda kilpailuetua esille. Ilman viestintää, kuukaan ei huomaa ylivoimaisen seikan olevan tuotteessa tai palvelussa. (Rope 2005, 99.)



## 4 Kolme kulttuuri palvelupakettia

Kolme kulttuuripakettia sai alkunsa siitä, että halusimme tarjota vanhuksille suunnattavia palveluita, joista oli kysyntää ja joihin hoitokodeissa henkilökunnalla tai Espoon kaupungilla ei ollut kovinkaan paljon resursseja satsattavana. Halusimme myös, että palveluissa oli ominaisena seikkana, se että palveluiden tuottaja/tekijän ei tarvinnut omata kulttuurialan koulutusta, vaan että lähtökohtaisena aspektina oli kulturellista ja kokonaisvaltaista mielihyvää vanhuksille ja työtä pitkäaikaistyöttömille.

Keskustelimme vanhustyössä työskentelevien ja myös itse vanhusten kanssa millaisia kulttuuripalveluita tai yleisesti virikkeitä he toivoisivat arkeensa. Hyvin yleisenä vastauksena oli, että haluttiin lisää mahdollisuuksia tavata muita kanssa vanhuksia ja keskustella sekä muistella heidän kanssaan tai päästä ulos kodista harrastamaan. Näiden keskusteluiden ja muiden lähteiden tutkimisen pohjalta lähdimme miettimään tarjottavia kulttuuripalveluita, pitäen mielessä myös muutkin kriteerimme. Näin sain alkunsa kolme kulttuuri pakettia.

### 4.1 Ryhmäkulttuuripaketti

Ryhmäkulttuuripaketti pitää sisällään kulttuuri ja harrastevirikkeitä, joita voidaan tehdä ryhmässä muiden kanssa. Lähemmin se koostuu muistelutuokioista, joissa voidaan keskustella menneestä elämästä ja jakaa kokemuksia. Ryhmäkulttuuripaketin palveluilla annetaan vanhuksille mahdollisuus olla luovia ja päästä toteuttamaan itseään muun muassa maalauksen, piirustuksen sekä muotoilun kautta. Myös runo-, peli- ja lukukerhot ovat osana ryhmäkulttuuripalveluita.

Ryhmäkulttuuripakettia toteutetaan tuntimuodossa, useita kertoja viikossa mikäli se on tarpeen. Ryhmäkulttuuripalveluissa yksi ohjaaja on riittävä per/paja, mikäli kurssin koko ei ole liian suuri. Ryhmäkulttuuripajat ovat kestoltaan 45 minuuttia Yleisesti voi sanoa, että ryhmäkulttuuripalveluiden ryhmäkoot vaihtelevat 5-20 henkilön väliltä, virikkeestä riippuen. Ohjaaja tuo mukanaan tarvittavat välineet.

Pajojen toteuttamiseen tarvitaan välineiden lisäksi tilat, jotka järjestettäisiin Elä ja asu-keskuksesta. Tilojen vaatimuksena on, että ne ovat tarpeeksi isot, jotta niissä on tilaa vapaasti työskennellä ja liikkua. Tiloissa tulisi olla pöydät ja tuolit, joilla on helppo työskennellä yksin tai ryhmässä. Yksityiskohtaisemmat kuvaukset ryhmäkulttuuripajoista löytyy alla olevista kapaleista.

#### 4.1.1 Muistelutuokiot

Muistelutuokioiden tarkoituksena on jakaa elämäkokemuksia ja näkemyksiä toisten ryhmäläisten kanssa. Muistellessa ikääntyneet voivat arvioida elämänsä ja mieleenpainuvimpia kokemuksia matkansa varrelta. Osallistujat voivat suhteuttaa tämän hetkisiä tuntemuksiaan, toiveitaan ja pelkojaan. Tarkoituksena on synnyttää keskustelua osallistujien toiveiden mukaisesti. Aihealueet voivat vaihdella aina suomen historiasta ajankohtaisiin aiheisiin. (Suhonen 2004a)

Perusajatuksena on luoda punainen lanka, joka yhdistää eri muistelukerrat toisiinsa. Antaen samalla ikääntyneille mahdollisuuden muistella ryhmässä, jolloin toisten ikääntyneiden yhteneväiset kokemukset saattavat tuoda mieleen muistoja samankaltaisista tapahtumista, ihmisistä ja tunteista.

Muistelutuokioissa ryhmän sisäinen dynamiikka on tärkeää. Jäsentenvälinen vuorovaikutus luo perustan ryhmän muodostumiselle. Toimivassa ryhmässä jäsenten välillä on havaittavissa jatkuva vuorovaikutusentekoa. Jokaisella ryhmänjäsenellä on erilainen rooli ryhmässä. Osa ryhmästä saattaa olla hyviä kuuntelemaan ja havaitsemaan kun taas toinen osa on parempia antamaan ja ottamaan puheenvuoroja. Mikäli ryhmän jäsenet tulevat täydentämään toisiaan, mahdollistaa se ryhmän kasvamisen sellaiseksi, jossa jokaisella ryhmäläisellä on turvallinen olla. Tämä taas kasvattaa ryhmän yhteishenkeä ja innovatiivisuutta, jonka ansiosta ikääntyneet saavat enemmän irti muistelutuokioista. (Suhonen 2004a)

Ryhmässä tulee olemaan yksi ohjaaja. Häneltä odotetaan ohjaavaa otetta ja hänen on kyettävä viemään keskustelua oikeaan suuntaan. Ryhmän ohjaajan on pyrittävä luomaan ryhmälle mahdollisimman hyvä henki ja tämän takia on suotavaa aluksi välttää mielipiteitä jakavia aiheita kuten politiikka ja uskontoa. Aluksi tunnelmaa tulee kohottaa etsimällä ryhmän jäseniä yhdistäviä aiheita.

Muistelutuokiot järjestetään Elä ja asu -keskuksen tiloissa. Tilat voivat olla hyvinkin yksinkertaiset. Tarvitaan vain rauhallinen huone, jossa on istumapaikat jokaiselle asukkaalle, missä he voivat jakaa kokemuksiaan. Ryhmän koko ei saa olla liian iso, jotta saadaan muistelutuokiosta suurin hyöty ja ryhmädynamiikka toimimaan. Ryhmän ihanne koko on noin 5-10 osallistujaa. Kysynnästä riippuen voidaan muistelutuokioryhmiä järjestää useammin. Alustavasti muistelutuokioita pidetään kaksi kertaa viikossa noin 45 minuuttia per tuokio.

Tarkoituksena on kohottaa muistelutuokioiden avulla osallistujien henkistä vireyttä ja samalla edistää ikääntyneiden fyysistä terveyttä. Muistelutuokiot tuovat vaihtelua ikääntyneiden ar-

keen mielekkäällä tavalla. Piristävää on arkirutiineista poikkeaminen ja mielekkäiden muistojen herättäminen. Se myös saattaa vähentää yksinäisyyden ja masentuneisuuden tunnetta, sekä lisätä turvallisuuden tunnetta. Muistelutuokioiden tarkoituksena on tuoda sisältöä ja merkitystä päivään. (Suhonen 2004a)

#### 4.1.2 Maalaus- ja piirustusajat

Maalauksen ja piirustuksen työpajan tarkoitus on rohkaista ja tukea osallistujaa käyttämään luovuuttaan. Tärkeintä ei ole kädentaito, vaan ideana on kasvattaa yhteisöllisyyttä sekä antaa mahdollisuus luovaan työskentelyyn ja itsensä ilmaisuun. Jokainen voi osallistua pajaan oman taitotasonsa puitteissa. Tarkoituksena on pitää mielenkiintoa yllä kulttuuriin erilaisten aktiviteettien avulla, samalla jakaa kiinnostuksen kohteen muiden ryhmään osallistuneiden kanssa. (Suhonen 2004b)

Ohjaaja on kulttuurialan ammattilainen, joka osaa opastaa pyydettyä. Ohjaajan tehtävänä on mahdollistaa ryhmän jäseniä käyttämään luovuuttaan kanavoimalla se piirustuksiin ja maalauksiin. Kyseisessä pajassa voi myös työskennellä ryhmissä projektiluonteisesti. Kokonaisuudessaan pajaan voi osallistua 10 - 20 osallistujaa.

Maalaus ja piirustusajat järjestetään Elä ja asu -keskuksen tiloissa. Tiloihin tarvitaan pöydät ja tuolit, joissa on mukava ja helppo piirtää. Piirustus- ja maalaus välineet järjestetään ohjaajan avulla paikalle. Tarpeen vaatiessa tarvikkeita hankitaan lisää.

Sosiokulttuurillinen toiminta parantaa elämän laatua ja lisää hyvää oloa. Toiminnan lähtökohdana on tuoda sisältöä ja merkitystä päivään. Piirtämällä ja maalaamalla pääsee yksinkertaisella tavalla käsiksi kulttuuriin. Samalla työpaja antaa ikääntyneille mahdollisuuden tehdä asioita, joista he nauttivat. Osallistujien itsetunto mahdollisesti kasvaa ja he tuntevat kuuluvansa sosiaaliseen ja kulttuurilliseen yhteisöön. Aktiviteetit tarjoavat erilaisia elämyksiä, joiden avulla voi syntyä uusia positiivisia muistoja. (Varho & Lehtovirta 2011, 33.)

#### 4.1.3 Pelitapahtumat

Pelitapahtumien tarkoituksena on tuottaa sekä hyvää oloa että viedä ajatukset pois arkipäivän murheista. Peli-illoissa pyritään kiinnittämään huomiota erityisesti osallistujien mieltymyksiin ja toiveisiin pelien suhteen. On myös huomioitava, mitä pelejä asukkaat pystyvät pelaamaan. Ajatuksena on innostaa toimimaan yhdessä ja sitä kautta pyrkiä elävöittämään yhteisöä. Pelien mielekkyys luo tärkeän arvon pelaamiseen. Pelit tarjoavat vaihtelua ikääntyneiden arkeen. Iltoja järjestetään eri kaavoilla. Pelejä voidaan pelata turnaus muotoisesti

kuin myös pelaamisen ilosta. Pelit vaihtelevat korttipeleistä bingoon kysynnän ja ryhmän koon mukaan.

Toimintaa ohjaa ohjaaja, joka on perehtynyt pelien sääntöihin. Hän selittää pelien säännöt ja toimintatavat ennen pelien aloittamista. Hänen tehtävänä on opastaa pelaajia, mikäli sattuu väärinymmärryksiä. Hän myös toimittaa eri pelit Elä ja asu -keskukseen.

Pelaajien määrä voi vaihdella kahdesta pelaajasta kahteenkymmeneen pelaajaan. Pelaajia ollessa paikalla kaksikymmentä heidät voidaan jakaa esimerkiksi neljän hengen ryhmiin. Tällöin jokaisessa ryhmässä olisi viisi pelaajaa, mikä mahdollistaa monet eri korttipelit. Tiloiksi riittää rauhallinen huone, jossa on ainakin neljä eri pöytää. Alkajaisiksi pelitapaamisia järjestetään kerran viikossa. Riippuen suosiosta palvelua pidetään useimmille ryhmille.

Peli-iltojen tarkoitus on lisätä asukkaiden toimintakykyä ja ylläpitää mielenvireyttä. Pelien pelaaminen voi ennalta ehkäistä muistisairauden etenemistä ja kehittää strategista ajattelutapaa. Osallistujat voivat tuntea tunteiden kirjoa pelatessa, kuten voiton tunnetta onnistuessaan. Pelit toimivat myös monesti yhdistävänä tekijänä, jonka ansiosta pelaajat lähentyvät muiden ryhmänjäsenten kanssa. Osallistujat jakavat kokemuksia pelatessa ja pelit tarjoavat ikääntyneille mahdollisuuden nauttia eri aisoista.

#### 4.1.4 Kirja-, lehti- ja runopajat

Kirjallisuuden antamat mahdollisuudet olisi hyödyllistä sitoa kiinteäksi osaksi ikääntyneiden hoivatyötä. Kirjallisuuden merkitys ei häviä iän myötä vaan parhaimmillaan kirjallisuus voi tukea vanhenemista. Kirja-, lehti- ja runopajoilla pyritään tuomaan iloa elämään kirjallisuuden eri keinoin ja samalla synnyttämään yhteisöllisyyttä sekä verkostoitumista osallistujien kesken. (Kurppa 2009, 36.)

Kirjapajoissa toiminta tapahtuu lukupiirien muodossa. Osallistujat kokoontuvat säännöllisesti keskustelemaan etukäteen sovitusta kirjasta, jonka ryhmäläiset ovat lukeneet ennen tapaamista. Kirjat valitaan osallistujien toiveiden mukaisesti. Kirjojen kaarti on laaja ja kirjatarjonta rajaton. Näin ollen osallistujat itse valitsevat luettavat kirjat esimerkiksi enemmistöäänestyksellä. Osallistujat voivat myös suositella kirjoja toisilleen ja mikäli suositus ottaa tulta alleen ryhmäläisissä, kirja voidaan ottaa luettavaksi kirjapajassa. Näin ollen kirjojen tyyli- ja suunnat voivat vaihdella draamasta toimintaan.

Lehtipajojen tarkoituksena on keskustella ajankohtaisista aiheista. Lehtipaja toimii samalla menetelmällä kuin kirjapaja. Osallistujat sopivat etukäteen, mitä lehtiä luetaan. Lehtipajoissa keskustellaan siitä, mitä ajatuksia lehtien artikkelit ovat herättäneet osallistujissa. Näin

ollen ryhmäläiset ottavat kantaa ajankohtaisiin ja yhteiskunnallisiin aiheisiin. He myös saavat jakaa ajatuksiaan samasta aiheesta kiinnostuneiden henkilöiden kanssa.

Runopajassa tutustutaan runoilijoihin, heidän teoksiinsa ja keskustellaan niistä. Osallistujat voivat tuoda paikalle suosikki runojaan ja lukea niitä ääneen, jonka jälkeen keskustellaan siitä, mitä ajatuksia kyseinen runo on herättänyt ryhmäläisissä. Osallistujat voivat myös kirjoittaa omia runoja runopajaan ja halutessaan he voivat lukea runojaan muille ryhmän jäsenille.

Ohjaaja ohjaa keskusteluja oikeaan suuntaan ja palauttaa keskustelun takasin aiheeseen tarpeen vaatiessa. Ohjaajan tulee valmistautua tapaamisiin tutustumalla aiheisiin etukäteen ja hänen tulee olla kykeneväinen juttelemaan esimerkiksi lukupiirin kirjasta. Ryhmän ihanne koko on noin 5 - 10 asukasta, jotta keskustelu pysyy hyvin aiheessa ja näin ollen jokaisella on tilaa ilmaista mielipiteensä.

Kirja-, lehti- ja runopajat järjestetään Elä ja asu -keskuksen tiloissa. Tilan on oltava rauhallinen huone, jossa on tarpeeksi penkkejä asukkaille. Penkit voidaan asettaa ympyrän muotoiseksi, jolloin jokainen osallistuja näkee toisen osallistujan kasvot keskustellessaan. Kirja-, lehti- ja runopajat kestävät noin tunnin verran ja niitä järjestään kerran viikossa, jolloin asukkailla on mahdollista osallistua kirjallisuuspajoihin kolme kertaa viikossa. Kirjat haetaan kirjastosta, jolloin säästytään kustannuksilta.

#### 4.1.5 Kuorot ja vierailevat taiteilijat

Kulttuuriesitykset joita hankitaan Elä ja asu -keskuksiin on suunniteltava huolellisesti asiakkaiden toiveita kuunnellen. Ikääntyneitä ei saa aliarvioida. Heille voidaan tuoda myös haasteellisempaa taidetta ryhmäkulttuurien muodossa. Kansanlaulujen ja humpan lisäksi ikäihmiset kaipaavat vaihtoehtoja. Tarkoituksena on saada erilaisten kulttuuritapahtuminen myötä aurinkoa asukkaiden arkeen sekä samalla saada keskusteluja ja mielipiteitä esille, niin että jokainen voi kokea itsensä tärkeäksi.

Esitykset voivat vaihdella kuoroista vieraileviin taiteilijoihin. Esityksiä suunnitellessa voidaan kysellä Elä ja asu -keskuksen asukkaiden toiveita tulevista esityksistä. Huomioitava on myös että asukkaat eivät välttämättä tiedä kaikkia ryhmäkulttuurin mahdollisuuksia. Tiedostamattomuus rajaa osan esityksistä pois, joten esitysten suunnittelijoiden on oltava innovatiivisia ja heidän tulee sisäistää minkälaisia esityksiä asukkaat haluaisivat nähdä. Ryhmäkulttuuri ja kaantuu monelle eri osa-alueelle ja tarjontaa voidaan tuoda monipuolisesti.

## 4.2 Hyvinvointipaketti

Liikuntaa ja hyvinvointia ei aina välttämättä mielletä osaksi kulttuuria, koska ne ovat hyvin tiiviisti nivoutuneet arki elämään. Tärkeä kulttuurin tehtävä on tuottaa positiivia tunteita ja mielihyvää ja näitä tuottavat myös liikunta ja niiden tasapaino. Liikunta- ja hyvinvointipaketti koostuu ulkona liikkumisesta, liikunnasta eri muodoissa huomioiden vanhusten toimintakyvyn, sekä hyvinvoinnista. Tämä paketti on suunnattu niille vanhuksille, jotka haluavat itsenäisesti vielä lisätä omaa hyvinvointiaan ja olla liikunnallisesti aktiivisia. Liikunnan monia muotoja ovat muun muassa vesiliikunta, perinteiset tanssit ja jummat. (Nummelin 2001.)

Liikunta- ja hyvinvointipalvelupaketin toteutus sisältää sisätiloissa toimitettavan liikunnan osalta tapahtua joko Elä ja asu -keskuksen tiloissa tai hyödyntäen Espoon kaupungin tiloja, esimerkiksi jonkun koulun liikuntasalia. Liikuntasaleissa voidaan järjestää tanssikurssit.

Peruskeppijumppa tunneille asukkaat voivat tulla yhteiseen tilaan, johon ohjaaja on tuonut mukanaan tarvittavat kepit ja muut liikuntatarvikkeet. Samoin jumppatunneilla, voidaan hyödyntää Elä ja asu -keskuksien kuntosaleja liikuntamuotona. Muualla, kuin keskuksessa suoritettaviin liikuntaharrasteisiin, asukas käydessään hakemassa ja virikkeen loputtua asukas tuodaan takaisin kotiinsa, kokoajan huolehtien asukkaan turvallisuudesta ja hyvinvoinnista.

### 4.2.1 Ulkoilu ja luonto

Ulkoilu ja luonto virike palveluna sisältävät vanhusten ulkoilutusta muun muassa viemällä heidät kävelylle läheiseen ympäristöön tai luontoon. Pidemmät luontokävelyt ovat tarkoitettu lähinnä hieman parempikuntoisille vanhuksille. Pitempiä ryhmäkävelyitä voidaan järjestää esimerkiksi Nuuksiin tai Espoon keskuspuistoon. Kävely antaa vanhuksille mahdollisuuden lähteä porukassa ulkoilemaan ja nauttimaan ulkoilmasta.

Tämän tyyppinen ulkoilu virkistää vanhuksia samalla tavalla, kuin ketä tahansa muuta, iästä riippumatta. Ulkoilut saattavat olla hyvinkin tärkeitä hetkiä vanhuksille, jotka viettävät sisätiloissa monesti suurimman osan vuodesta. Monille ulkoilu on elintärkeä hyvän elämän elementti, samoin kuin osallistuminen kodin ulkopuolella ja kulttuuripalveluiden parissa. Suomen ilmasto mahdollistaa meille neljä vuoden aikaa ja sen myötä luonto näyttää itsestään neljä eri puolta, niiden vaihteluiden näkeminen ja ilmasta nauttiminen voi tuoda mielen virkeyttä ja hyvää oloa. (Liikunnan ja urheilun maailma 2005.)

Ulkoilu on halpa ja helppo tapa pitää vanhus omatoimisena ja parantaa hänen toimintakykyään. Omatoimiset vanhukset ovat hoitajille helpompi ja kevyempi hoitoisia. Säännöllisellä

liikunnalla voidaan parantaa vanhusten elämänlaatua. Liikunnalla on myös positiivinen vaikutus ennaltaehkäisevästi lihasten surkastumiseen ja vastaavasti lihasvoiman lisääntymiseen. Erityisen tärkeää säännöllinen liikkuminen vanhuksille on sen takia, että heidän liikkuvuutensa säilyisi tai jopa paranisi ja nivelet eivät jäykistyisi. Näitä voidaan ehkäistä sopivalla liikunnalla. Tutkimusten mukaan ulkoilun lakkaaminen merkitsee monelle jo toimintakyvyltään heikommalle vanhukselle itsemääräämisoikeuden menetystä ja johtaa kunnon romahtamiseen. (Hänninen & Otronen 2008, 1 ; Opetushallitus 2011)

lökkäät ihmiset monesti kaipaavat seuraa liikkumiseensa, se on sosiaalinen tapahtuma heille. Tukea tähän sosiaaliseen tapahtumaan voivat tarjota lähiomaisten lisäksi ulkopuolinen henkilö, kuten meidän tapauksessamme. Vanhuksen kanssa ulkoilu on selkeä tehtävä, johon pystytään sitoutumaan ja suorittamaan vaikka joka päivä, mikäli palvelun käyttäjä niin toivoo. Koska ulkona liikkuminen on vanhuksille tärkeä sosiaalinen tapahtuma, voidaan tätä harrastaa myös ryhmissä. Ryhmien koko ei kuitenkaan saa olla liian suuri, sillä yksi ryhmän vetäjä ei pysty täysin huolehtimaan kaikista. Mikäli ryhmän koko on suuri, on ohjaajakin oltava muutama huolehtimaan kaikkien turvallisuudesta. (Liikunnan ja urheilun maailma 2005.)

#### 4.2.2 Liikunta

Liikunta palvelu koostuu erilaisista liikunnan muodoista, kuten vesijumpasta, jumpista ja tanssiaisista. Osaan näistä liikuntamuodoista vaatii ohjaajalta kykyä ja tuntemusta vanhusten fysiikasta ja hengenpelastus osaamista. Olemme suunnitelleet toteuttavamme tämän osion siten, että liikunnan alan ammattilainen opastaa meidän työntekijöitämme vesijumpan ja muiden jumppien tekniikassa, jonka jälkeen he pystyvät omatoimisesti vetämään tunnit oikeaoppisesti alusta loppuun.

Vesijumppien osalta voimme myös hyödyntää kustannustehokkaampaa tapaa käyttämällä opetusmateriaalia, jonka on kehittänyt Pirjo Huovinen: Vesi vanhin voitehista - vireyttä vesiliikunnasta. Kyseinen opetus DVD ohjeistaa kuinka toimia vanhusten kanssa mentäessä altaaseen, kuinka liikkua vedessä, hallita hengitystä, hyödyntää vesiliikunnassa välineitä sekä poistua altaasta. (Suomalainen vesiliikuntainstituutti 2011.)

Säännöllinen liikunta edistää terveyttä. Liikunnan tulisi olla määrältään ja kuormitukseltaan riittävä huomioiden vanhuksen fyysiset voimavarat. Oikeanlaisella liikunnalla parannetaan vanhusten elämän laatua. Tämän tyyppinen aktiivisuus pidentää elinikää ja suojaa yleisimmiltä pitkäaikaissairauksilta. Lihaskuntoharjoittelulla ja muilla liikuntamuodoilla voidaan vähentää vanhusten kaatumisriskiä ja auttaa säilyttämään itsenäisen liikuntakyky. (Liikunnan ja urheilun maailma 2005.)

Koimme vesijumpan tärkeäksi, sillä vedessä liikkuminen on vanhuksille mielekäs tapaa liikkua. Vedenvastus kannattelee heitä ja näin ollen nivelet eivät joudu suurelle rasitukselle. Liikkuvuus myös lisääntyy. Vedessä liikkumisessa on monia hyötyjä vanhuksille, kuten tehostaa hengitystä, rentouttaa ja vähentää kipua. Veden ominaisuus mahdollistaa liikuntaohjelmien järjestämisen monille eri fyysisien toimintakyvyn omaaville vanhuksille. (Suomen vesiliikuntainsituutti 2011)

Suunnittelemastamme tanssiaisista erikoisen tekee siellä soitettava musiikki, joka on vanhusnuoruuden aikaisia kappaleita. Musiikin kautta vanhukset pääsetään irrottelemaan ja tuntemaan itsensä jälleen nuoreksi. Tanssiaisissa pääsee tapaamaan vanhoja tuttavien ja löytämään mahdollisesti myös uusia ystäviä. Yleisesti voi sanoa, että tanssiaisten tarkoituksena on pitää hauskaa, mutta samalla tuoda rutiinia vanhusten arkeen.

Tanssiaiset toimivat sosiaalisena paikkana, missä voi verkostoitua ja samalla kohottaa kuntoa. Edellisessä ulkoilu- ja luonto-osiossa kävi ilmi liikunnan kautta tulevia hyötyjä. Pääpiirteittäin näitä olivat toimintakyvyn vahvistuminen ja säilyttäminen sekä vireystason ylläpitäminen.

Tanssiaisissa ohjaajan rooli ei ole suuri, sillä hänen tehtävänä on pääasiallisesti huolehtia musiikista ja tilasta. Tanssiaisiin tarvittavan tilan tulee olla sen verran suuri sali, jossa kaikki osallistujat mahtuvat kunnolla liikkumaan. Tilat voisivat löytyä yhteistyössä Espoon kaupungilta. Tanssiaisiin osallistujilta edellytetään, että he olisivat vielä hyväkuntoisia ja virkeitä, sillä kaikki palvelun ohjaajat eivät ole hoitoalan ammattilaisia, eivätkä omaa hoitotaitoa, mikäli jotain sattuu.

Jumppatunneilla on tarjolla erilaisia liikuntamuotoja, jotka vaihtelevat kuukausittain. Liikuntamuotoja ovat muuan muassa keppijumppa, lihaskuntoharjoitukset, perinteinen aerobinen jumppa sekä rentoutumisharjoitukset. Voimme käyttää kaupungin tarjoamia julkisia kuntosaleja tai Elä ja asu -keskuksien tiloja. Liikunta tunteja sovelletaan aina toiveiden sekä ryhmän koon mukaan. Jokainen vanhus tekee oman tahdin ja kykyjensä mukaan.

#### 4.3 Yksilökulttuuripaketti

Yksilökulttuuripakettiin kuuluvat lähinnä palvelut, joita voisi ostaa yksin ilman, että niissä vaatimuksena olisi mikään tietty ryhmähenkilömäärä. Yksilökulttuuripakettiin kuuluu museo -, tietoteknillinen opetus ja muut tapahtumavierailut. Muilla tapahtuma vierailuilla tarkoitetaan muun muassa vierailuja joulukirkossa, teatterissa, elokuvissa taikka käyntiä maalaismarkkinoilla.



Nämä ovat lähinnä palveluita, joihin monesti hoitokodeissa ei ole henkilöresursseja, sillä yhdelle hoitajalle on per vuoro määrätty enemmän kuin yksi hoidettava. Tämän takia hoitaja ei voi poistua käymään vanhuksen kanssa markkinoilla tai museossa. Tähän tarjoammekin ulkopuolista henkilöä, jonka tehtävänä on lähteä auttamaan ja huolehtimaan vanhuksesta erinäisissä tilaisuuksissa.

Tämä paketti kokonaisuus toteutuu käytännössä siten, että laitamme aina palvelukeskuksen julkiselle seinälle tulevat tapahtumat. Museot kategorioittain niin kuin muutkin mahdolliset vanhuksille sopivat elokuvat tai teatterit. Listalta vanhus voi valita itselleen sopivan ja tilata joko suoraan meidän kautta tai ilmoittaa hoitajalle, joka tilaa hänen puolestaan. Ohjaaja tulee noutamaan asiakkaan, pitää tilaisuuden aikana seurata sekä tuo hänet päivän päätteeksi kotiin. Vanhuksen ei tarvitse huolehtia muusta, ohjaaja huolehtii lippujen hankinnasta ja kuljetuksesta.

Tietotekniset opetukset toteutetaan siten, että vanhus voi päivän varaus ajalla tilata henkilökohtaisen opetuksen. Opetus tapahtuu joko asiakkaan omassa huoneessa tai mahdollisesti Elä ja asu-keskuksen yleisissä tietokonetiloissa. Omassa asunnossa pidettävissä tunneissa ohjaajalla on kannettava mukana, ellei vanhus itse omista sellaista. Opetukset voidaan myös pitää pienryhmissä kysynnän mukaan sekä tilojen puitteissa. Tunti pidetään aina 60 minuuttia kerralla.

#### 4.3.1 Museokäynnit

Museot eivät toimi ainoastaan kulttuuriperinnön säilyttäjinä ja oppimisympäristönä. Uuden oppimisen ja elämyksien lisäksi siinä on kyse kaksisuuntaisesta vuorovaikutuksesta. Museokierroksilla voidaan tukea dementiaa sairastavien senioreiden elämää. Museoilla on terapeuttinen vaikutus vanhuksiin, jossa muistia virkistetään vanhojen esineiden sekä tarinoiden kautta. On todettu, että museokäynnit edistävät terveyttä ja pitkäikäisyyttä enemmän kuin muut riennot liikunta mukaan laskien. (Itkonen 2009, 3)

Museokäynnit toteutamme siten, että seniori yksin tai useamman palvelutalon asukkien kanssa tilaavat vierailun haluamaansa museoon tai taidegalleriaan. Tämän jälkeen me pidämme huolta, että palvelun tilannut asiakas saa liput näyttökseen, tarvittavan kuljetuksen paikan päälle sekä oppaan näyttöksen ajaksi.

#### 4.3.2 Tietoteknillinen opastus

Tieto- ja viestintäteknologian merkitys on noussut yhä suuremmaksi tekijäksi ihmisten arjessa, mikä samalla luo eriarvoisuutta. Tämä siksi, että jokaisella ei yksinkertaisesti ole edelly-

tyksiä käyttää sen tarjoamia mahdollisuuksia. Kyse ei enää ole pelkästään Internetissä surfailmisesta vaan kaikki tapahtuu tietotekniikan kautta. Suurin osa sosiaali-terveys- ja asumis-palveluihin liittyviä informaatioita löytyy Internetistä. Lomakkeiden täyttäminen laskujen maksaminen sekä erilaisten hyödykkeiden saanti tapahtuu Internetin kautta helposti ja vaittomasti. (Roni, Tyni & Immonen 2005 - 2009, 3).

Koimme tärkeäksi saada ikäihmiset myös mukaan tietoyhteiskuntaan. Sitä kautta heillä on mahdollisuus saada enemmän virikkeitä sekä iloa arkeensa. Suurin ongelma verkkopalveluiden käytössä on se, ettei vanhusten erityistarpeita, kuten heikentynyt näkökyky ole otettu riittävästi huomioon. Yleisesti it- opetusten tahtikin on koitunut ongelmaksi vanhuksille. (Roni, Tyni & Immonen 2005 - 2009, 3).

Kalliolan settlementin Ikäihmiset ja tietoyhteiskunta- projekti, joka toteutettiin 2005 - 2009, otti kantaa juuri näihin ongelmiin. Projektin aikana kertyneiden tietojen perusteella he suunnittelivat toimintamallin, jossa oppiminen toteutettiin jokaisen omien tarpeiden sekä tahdin mukaan. Täten luotiin Senioriportaali, johon sisällytettiin hankkeeseen osallistuneille vanhuksille merkittäviä aineistoja, jotka olivat helposti aina heidän saatavilla. (Roni, Tyni & Immonen 2005 - 2009, 3).

Kyseinen hanke tuki täysin meidän omia ajatuksia tietotekniikan tärkeydestä. Projektissa oli tehty kattava tutkimus, mistä selvisi tietotekniikan kysyntä. Toinen tärkeä seikka on mielestämme se, että vanhuksat voivat olla sosiaalisessa kanssakäymisessä ilman hoitajan tukea. Virtuaalisesti he voivat etsiä tietoja omiin tarpeisiinsa, jutella sekä jakaa ajatuksiaan itselleen tärkeistä asioista. (Roni, Tyni & Immonen 2005 - 2009, 3).

Olemme suunnitelleet järjestää kysynnän mukaan joko ryhmässä toteutunutta tietoteknillistä opetusta, jossa kahta senioria kohden on yksi ohjaaja. Täten ohjaajalla on aikaa kiinnittää huomiota asiakkaidensa tarpeisiin ja toteuttaa opetuksensa heidän osaamista tukevalla tavalla. Tietoteknillistä opetusta on myös tarjolla henkilökohtaisesti, jolloin opetusta haluava asiakas voi tilata omaan huoneeseensa ohjaajan, jonka kanssa käydä juuri itselleen mielekkäitä asioita läpi. Henkilökohtaisissa opetuksissa ohjaajalla on itsellään kannettava tietokone, joka on asiakkaan käytössä opetuksen ajan.

Lahden kaupunki on ottanut osaksi heidän kulttuuripalveluitaan sivuston nimeltä Classic Live. Sivustolta pystyy katsomaan konsertteja, oopperaa sekä balettia kotoa käsin. Ajattelimme liittää tämän sivuston myös osaksi tietoteknillistä kokonaisuuttamme. Näin seniorit kykenevät yksin ollessaan katsomaan heille suunnattuja ohjelmia. (Classic Live 2007)

#### 4.3.3 Muut palvelut

Muita tilaisuuksia, joita olemme suunnitelleet yksilökulttuuripakettiin, ovat eri vuodenaikoina järjestettävät tapahtumat, kuten joulukirkkoa ja maalaismarkkinat. Palvelupakettiin tärkeänä osana ovat myös teatteri ja elokuvakäynnit. Espoossa järjestetään erilaisia kulttuuritapahtumia, jotka ovat juuri vanhuksille suunnattuja ja jotka samalla sopivat meidän tarjoamiin yksilökulttuuripalveluihin.

Tapiolassa sijaitsee Espoon kulttuurikeskus, jossa on muuan muassa Espoo Cine. Espoo Cine on tällä hetkellä yksi Suomen suurimmista elokuva-alan erikoistuneista elokuvafestivaaleista, joka järjestää vuosittain noin 70 - 100 elokuvaa. Kyseinen elokuvatapahtuma on keskittynyt eurooppalaisiin elokuviin ja erilaisiin dokumentteihin. Ohjelmistosta löytyy elokuvia niin nuorille kuin vanhuksillekin. Tapahtuma järjestää ainakin kerran vuodessa myös ulkoilmanäytöksen. (Espoon Cine 2008).

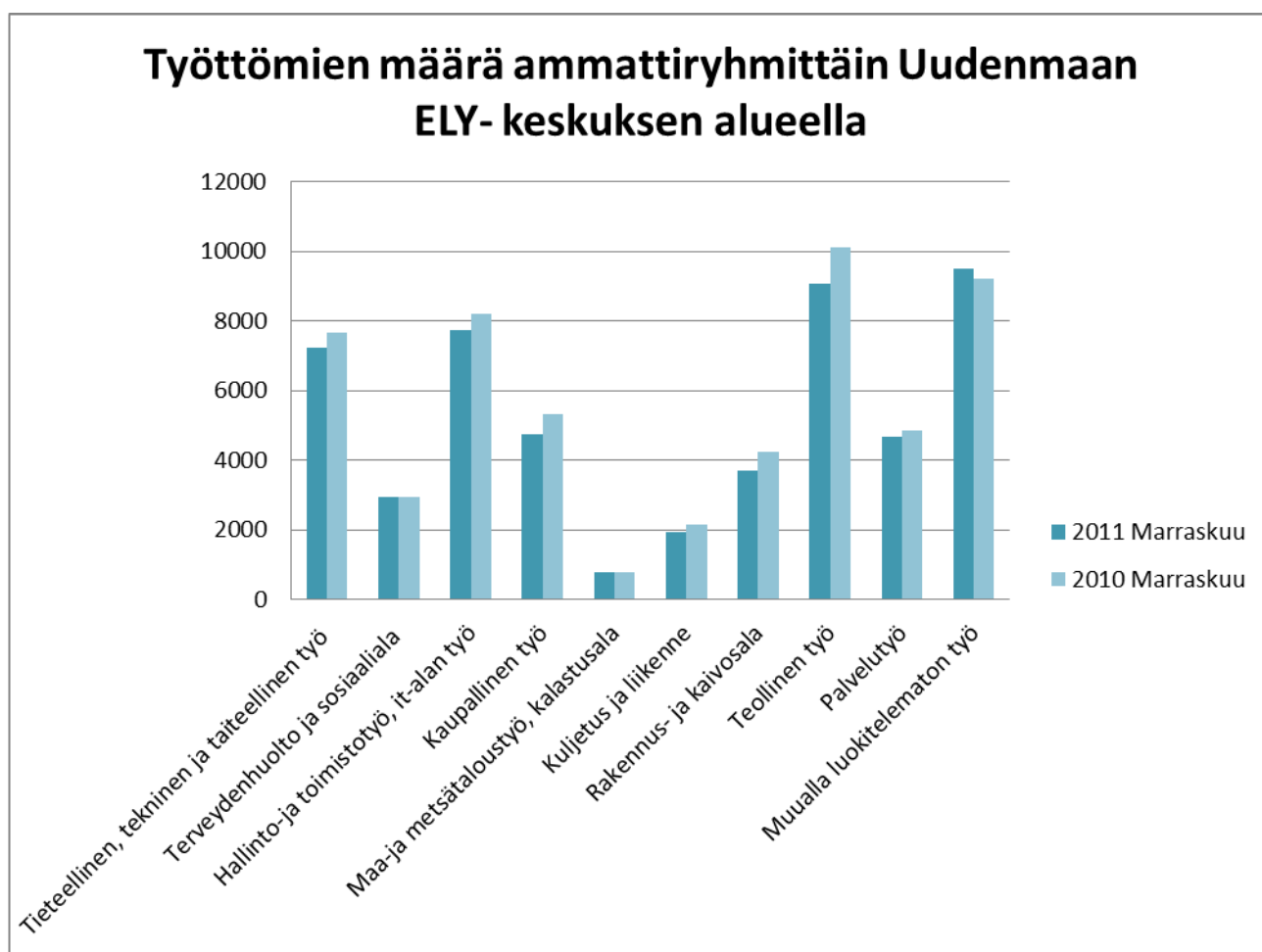
Samaisessa kulttuurikeskuksessa järjestetään paljon muita monipuolisia tapahtumia, kuten musikaaleja, balettinäytöksiä sekä jatsia. Tulevia tapahtumia maaliskuulle on tiedossa Kap-säkki: Risto Rappääjä -konsertti sekä My First Band- konsertti. Kulttuurikeskuksen tarjoamien tapahtumien myötä vanhuksset pääsevät erilaisiin sosiaalisiin tilaisuuksiin, jossa he voivat henkilökohtaisen oppaansa kanssa nauttia esityksistä. Espoon kaupunginteatterissa järjestetään myös näytöksiä viikon jokaiselle päivälle, josta löytyy esityksiä laidasta laitaan. (Espoo 2012).

## 5 Työntekijät

Aikaisemmin mainitsimme käyttävämme työttömiä ja ennen kaikkea pitkäaikaistyöttömiä palveluidemme toteuttajina. Yksi tärkeimmistä syistä on toimia sekä kustannustehokkaasti että saada työllistettyä mahdollisimman paljon henkilöitä kulttuurialalta.

Tällä hetkellä Uudellamaalla vuoden 2011 vajaavuosisikeskiarvon mukaan taide- ja viihdealalla on 308 pitkäaikaistyötöntä sekä harrastustoiminnan ohjauksen ja ammattiurheilu alalla 36 pitkäaikaistyötöntä. Kaiken kaikkiaan 2011 joulukuun lopussa työ- ja elinkeinotoimistossa on 269 200 työtöntä työnhakijaa. (Vilkama Pintos 2011.)

Palveluidemme perusajatuksena on, että niitä pystyy kuka vaan toteuttamaan. Täten ei ole välttämättömyys käyttää juuri kulttuurialan ihmisiä. Voimme hyödyntää kaikilta aloilta tulevia pitkäaikaistyöttömiä. Uudellamaalla 2011 vajaavuosisikeskiarvon mukaan eniten työttömiä on teollisuuden (2578), hallinto- ja toimistotyö, it- alan työn (2521) ja tieteen ynnä muiden samankaltaisten aloilla (1947). (Vilkama Pintos 2011.)



Kuva 1: Vantaan työllisyyskatsaus marraskuu 2011

(mukaillen Työ- ja elinkeinotoimisto 2011)

## 5.1 Työttömyys

Yksi suurista taloudellisista ongelmista nykyään on työttömyys, sillä se on työpanoksen hukka-käyttöä. Työttömyydestä aiheutuu yhteiskunnalle työ- ja sosiaaliturvamenot sekä alentaa kulutuskysyntää. Tämä on lisäksi samaan aikaan sosiaalinen ja poliittinen ongelma, koska työttömyys aiheuttaa sosiaalisia jakoja ja estää ihmisten mahdollisuuksia osallistua yhteiskun-taan tasa-arvoisesti. Pitkään jatkunut työttömyys aiheuttaa toimeentulo- ongelmia ja tämä onkin merkittävin köyhyyttä aikaansaava riskitekijä. Mikä on sitten syy tähän ilmiön? Voiko asialle tehdä jotakin, voiko yhteiskunnan kuormitusta lievittää jotenkin? (Koistinen 1999,135; Loikkanen & Pekkarinen & Vartia 2002, 93.)

Työttömyyteen vaikuttavia tekijöitä kehittyneissä maissa on ensinnäkin syntyneisyyden ja kuolleisuuden lasku sekä toisekseen teknologian kehitys. Imeväis- ja lapsikuolleisuus on alen-

tunut huomasti sekä samalla eliniät ovat nousseet, tästä johtuen väestönkasvu on viime vuosien aikana noussut huomattavasti. Yksi puhutuimmista aiheista on ollut vanhuseläkeiän alarajan nostaminen. Tällä hetkellä alaikäraja on nostettu 63- vuodesta 65- vuoteen, minkä tarkoituksena on pidentää työuria. Työuran pidentyminen on toisaalta taas pois nuorilta uransa alkuvaiheesta olevilta, sillä se rajoittaa työpaikka mahdollisuuksia. (Loikkanen & Pekkarinen & Vartia 2002,32; Haapala 2009.)

Työttömyydelle on olemassa monenlaisia teorioita. Klassisen teorian mukaan työttömyys on vain tilapäinen mutta kuitenkin välttämätön vaihe. Perusajatuksena tässä teoriassa on saada talouden hintasuhteet sekä työvoiman hinta markkinoiden edellyttämälle tasolle. Yksinkertaisesti sanottuna saataisiin pienenettyä inflaatiopainetta ja talouden tasapainotilan ennalleen. (Koistinen 1999, 135, 149).

Yksi tunnetuimmista teorioista on Malthusin kehittämä liikaväestöstä. ”Väestön kasvun nopeus ylittää elintarvikkeiden määrän kasvun ja aiheuttaa sen, että elintarvikkeista, ja nykyisen käsityksen mukaan ehkä laajemmin luonnon resursseista tulee niukka resurssi.” (Koistinen 1999, 149.) Kaikkien teorioiden perusajatuksena on se, että korkeat reaali-palkat toimivat täystyöllisyyden estoina ja aiheuttavat työttömyyttä. (Koistinen 1999, 135, 149).

#### 5.1.1 Pitkäaikaistyöttömät

Käsite pitkäaikaistyötön tarkoittaa henkilöä, joka on ollut yhtäjaksoisesti yli vuoden työttömänä. Työttömyyden pitkittyminen laskee valtion verokertymää ja nostaa työttömyysturvan ja muita sosiaalikulutuksia. Pitkäaikaistyöttömyyden haitat valtion lisäksi näkyvät henkilön omassa hyvinvoinnissaan ja heikentää tämän osaamista olla osana yhteiskuntaa. Työ- ja elinkeinoministeriön työllisyyskatsauksesta käy ilmi, että tällä hetkellä pitkäaikaistyöttömiä on 58 200, vaikka työttömyys onkin ollut laskussa viime vuoteen nähden. (Räsänen 2011)

Maaliskuussa 2012 Ylen sivuilla julkaisussa uutisessa työministeri Anni Sinnemäki ilmoitti, että pitkäaikaistyöttömyys on jälleen kasvussa, mikä taas varjostaa työttömyystilanteen muuten hyvää kehityssuuntaa. Vaikka työttömyys on 2010 vuoteen verrattuna ollut laskussa, silti pitkäaikaistyöttömien määrä on lisääntynyt 15 %:lla.

”Tavoitteena tulee olla, että pitkäaikaistyöttömien määrä saadaan käännettyä laskuun vielä kuluvan vuoden aikana. Työttömyys tulee lähivuosina kääntymään niukkuudeksi työvoimasta. Pärjäämme tuolloin paremmin jos toimimme nyt niin, että ihmiset eivät pysyvästi syrjäydy työmarkkinoilta ” lausui Anni Sinnemäki Ylen artikkelissa. (Uusi Suomi 2011)

### 5.1.2 Työttömyysturva ja muut työttömyydestä aiheutuvat kustannukset

Työttömien toimeentulo ylläpidetään työttömyyspäivärahalla, työttömyyseläkkeellä sekä työmarkkinatuella. Työttömyyspäivärahaa maksetaan päivärahana tai ansiosidonnaisena päivärahana. Työttömyyspäivärahaa saavat ne työttömät, jotka täyttävät työssäoloehdon eli ovat nykyäänösten mukaan olleet työttömyyden alkua edeltävän kahden vuoden aikana työssä vähintään 34 viikkoa eli noin 8 kuukautta. Niille, jotka eivät täytä työssäoloehtoa, ja niille, jotka ovat saaneet työttömyyspäivärahaa maksimiajan, maksetaan tarveharkintaista työmarkkinatukea. Työttömyyseläkejärjestelmällä taas pyritään turvaamaan ikääntyneiden työttömien toimeentulo. (Hämäläinen & Taimio & Roope 2005, 35.)

Tällä hetkellä peruspäivärahan arvo 25,74 euroa per päivä, mikä maksetaan viideltä päivästä viikossa 500 päivän ajan. Summaan vaikuttavat taloudessa olevat alaikäiset lapset. Yhden lapsen lisämaksu on 4,88 euroa per päivä, kahdesta 7,16 euroa ja siitä ylöspäin yhteensä 9,23 euroa per päivä. Keskimäärin ilman lapsikorotusta peruspäivärahan arvo on 553 euroa per kuukausi. (Kela 2012)

### 5.1.3 Palkkatuki

Jos työnhakija ei työllisty avoimille työmarkkinoille tai sijoitu koulutukseen, työ- ja elinkeinotoimisto myöntää työnantajalle palkkatukea työttömän palkkauskustannuksiin. Tämä on tapauskohtaista ja perusajatuksena on, että työn tulee edistää työnhakijan ammattitaitoa sekä työmarkkina- asemaa ja samalla parantaa työttömän työnhakijan mahdollisuuksia päästä avoimille työmarkkinoille. Tukea saavat valtion virastot ja kunnat sekä muut yksityisen sektorin työnantajat. (Työ- ja elinkeinotoimisto 2011a, 1).

Pääsääntöisesti palkkatuki on tarkoitettu pitkäaikaistyöttömien, vajaakuntoisten ja alle 25-vuotiaiden nuorten työllistämiseksi. Palkkatuen perimmäinen tarkoitus on estää työttömiä, joita uhkaa pitkäaikaistyöttömyys tai syrjäytyminen työmarkkinoilta. Palkkatukea annetaan joko työsopimussuhteessa tehtävään tai oppisopimuskoulutukseen. Vaatimuksena on, että työnantajan on noudatettava työläinsäädäntöä ja alan työehtosopimuksen laatimia määräyksiä. (Työ- ja elinkeinotoimisto 2011a, 1).

Kyseinen tuki muodostuu perustuesta ja lisäosista. Perustuen määrä on 25,74 euroa per päivä ja lisäosan määrä on tapauskohtaisesti enintään 50 - 90 %. Tämä myönnetään yleisesti vajaa-kuntoisille, vaikeasti työllistyville tai oppisopimukseen. Vaikuttavia tekijöitä ovat työnhakiaan ja työnantajaan liittyvät erinäiset seikat. (Työ- ja elinkeinotoimisto 2011a, 2).

Perustukea voi saada vähintään noin 550 euroa kuukaudessa. Vaatimuksena palkkatuen maksamiseen on, että työajan tulee kestää vähintään 85 % alan normaalista työajasta. Muussa tapauksessa palkkatuki suhteutetaan työaikaan ja maksetaan vähennettynä. Tukea maksetaan päiviltä, joilta työnantaja on velvollinen maksamaan palkkaa. Enimmäismäärä on viisi päivää viikossa. Myöntämisaika tuille on enintään 10 kuukautta ja vaikeasti työllistyvien osalta 24 kuukautta kerrallaan. (Työ- ja elinkeinotoimisto 2011a, 3).

#### 5.1.4 Työntekijöiden palkkaus

Olemme suunnitelleet palkata pitkäaikaistyöttömät kuukausipalkkalaisina, jolloin heidän työtuntimääränsä olisi päivässä 7,5 tuntia. Palkkaamme näin alustavasti kolme työntekijää, sillä emme voi tietää varmuudella palveluidemme toimivuutta. Kolmelle työntekijälle palveluiden alkuvaiheessa riittäisi sopivasti töitä sekä työtuntimääriä. Aikaisemmin mainitsimme, että yksi edellytys palkkatuen saamiseksi oli saada 85 % alan tuntimäärästä täyteen. Palkkaamalla vähemmän työntekijöitä voimme taata heille työ- ja elinkeinotoimiston asettamat säännökset.

## 6 Pohdinta

Kulttuuripalveluiden perusteellinen tarjonta saman katon alta ei ole vielä saatavilla kunnallisella puolella. Tämän takia loimme uudenlaisen ja innovatiivisen kulttuuripalvelupaketin. Kulttuuriin panostaminen saattaa ensi näkemältä tuntua turhalta ja tarpeettomalta, mutta tutustuessa hieman tarkemmin sen hyötyihin ja ennalta ehkäiseviin vaikutuksiin, huomaa kuinka tärkeä osa kulttuuri on ihmisen elämää. Kulttuurilla on suuri painoarvo varsinkin vanhusten terveyden ylläpidossa.

Opinnäytetyössä rakennettiin palvelukokonaisuuksia, joita tarjotaan Elä ja asu -keskuksiin ja näin lisätään erilaisten palveluiden tarjontaa. Vanhusten hoitoalalla resurssien vähäisyyden takia, hoitajilla on mahdollisuus tehdä vain pakolliset tehtävät ja muut tehtävät jäävät huomioimatta. Tarjosimme ehdotelman kyseiseen resurssi vajeeseen, tuomalla kulttuurin eri muotoja palvelupaketeissa.

Kulttuuriin panostamisella on syvempiäkin yhteiskuntaan positiivisesti vaikuttavia tekijöitä. Parempikuntoiset vanhukset ovat helpompi hoitoisia sekä fyysisesti että henkisesti. Näin ollen myös masennuslääkkeiden määräämistä voidaan vähentää ja säästää sairaskuluissa. Tästä aiheutuu yhteiskunnallisesti merkittäviä säästöjä varsinkin, kun suuret ikäluokat ovat tulevaisuuden hoidettavia vanhuksia. (Koponen 2011.)

Koemme, että tämänhetkinen hoitojärjestelmä ei tule kestämaan ja toimimaan mutkattomasti, saatikka antamaan tasa-arvoiset mahdollisuudet saada hoitoa. Tämän ongelman ratkaisemiseksi ei ole mahdollista syventyä tässä kohtaa enempää. Näinkin raskaan ja yhteiskuntaamme syvälle juurtuneen järjestelmän muuttaminen ei ole helppoa tai aiheellista tässä opinnäytetyössä. Aiheellista on saada ihmiset pysähtymään ja ajattelemaan olisiko oikea aika ryhtyä miettimään uusia toimintamalleja ja orientoitua muutokseen.

Pitkäaikaistyöttömien palkkaaminen kulttuuripalveluiden tuottajina on innovatiivinen lähestymistapa vanhusten hoidon ongelman ratkaisuun. Opinnäytetyön innovatiivisuutta lisää myös se, ettei vastaavanlaista työntekijöiden hyödyntämistapaa ole Espoon kaupungissa otettu aktiivisesti käyttöön. Pitkäaikaistyöttömien käyttäminen työvoimana on molemmin puolin hyödyllistä sekä pitkäaikaistyöttömälle että yhteiskunnalle. Yhteiskunta hyötyy saamalla työvoimaa ja työtön hyötyy saamalla arkeensa rutiinia ja mahdollisuuden työllistää itsensä ja ansaita palkkaa. Tämän hetkinen sosiaalijärjestelmä laittaa veronmaksajat tiukoille, sillä palveluiden kallistuessa ja palveluiden tuottajien vähentyessä, syö hoitotyönkulut entistä enemmän kuntien ja valtion yhteisistä varoista, kun taas muiden palveluiden budjetit pienenevät.



Opinnäytetyössä on laskelmien kautta havainnollistettu työttömien ja kulttuurialan ammattilaisten palkkakustannuksia. Laskelmien avulla halusimme saada selville, kuinka suuri ero palkkakustannuksiin tulee sekä kuinka kannattavaa työnantajalle on työllistää pitkäaikaistyötön henkilö. Laskelmista kävi ilmi, että palkattaessa pitkäaikaistyötön töihin, työnantaja hyötyy suunnilleen 50 % palkkakustannuksissa. Edellytyksenä edun saamiseksi palkkakustannuksiin, on tarjottavien palveluiden luonne. Se on ainut rajoittava tekijä. Työnantajan tulee antaa tarkempaa perehdytystä työtehtäviin kuin normaaleissa olosuhteissa, sillä pitkäaikaistyöttömiltä ei välttämättä voi vaatia alan koulutusta.

Työ- ja elinkeinotoimiston kautta vaikeasti työllistyvistä ja pitkäaikaistyöttömistä henkilöstä, työnantaja saa palkkatukea 24 kuukauden ajalta. Tämän jälkeen työntekijän on tarkoitus jatkaa palkkatyöntekijänä ilman tuettua palkkausta. Opinnäytetyön edetessä huomasimme epäkohdan työntekijän kannalta. Käytettäessä tuettua palkkausta riskinä on, että palkkauksen päättyessä työnantaja ilmoittaa, ettei työ- ja elinkeinotoimiston kautta palkattu henkilö sovellu työhön. Täten työntekijä joutuu taas kortistoon ja takaisin työhaun noidankehään. Kyseinen ongelma on uusi havainto, johon emme olleet opinnäytetyön alkuvaiheessa kiinnittäneet huomiota. (Vilkama Pintos 2011.)

Opinnäytetyön lopputulos on saada kulttuurin merkitys esiin kunnallisella tasolla, sillä vielä Espoon kaupunki ei ole valmis panostamaan tähän rahallisesti. Kulttuuripalvelut tuodaan sateenvarjoryityksen kautta, jossa työntekijöiden palkkaus on tuettua 24 kuukauden ajan. Tänä aikana kulttuuripalveluja pystytään tarjoamaan halvempaan hintaan ja samanaikaisesti tuoda esiin kulttuurin positiivisia vaikutuksia. Näin saadaan mahdollisesti Espoon kaupunginpäättäjien silmät avautumaan ja ymmärtämään vanhusten terveydentilan koheneminen ja kunnan taakan keveneminen kulttuuripalvelujen avulla. Lisäksi halutaan kiinnittää julkisensektorin huomio, panostamaan kulttuuri tarjontaan osana sosiaali- ja terveystalouden hoitorutiineja.

Toinen tärkeä lopputulos on pitkäaikaistyöttömille, sillä heille tarjotaan mahdollisuus työllistyä ja saada rutiinia arkeensa. Samalla he saavat vähintään kahden vuoden työkokemuksen, joka voi viedä heitä elämässä eteenpäin. Parhaimmassa tapauksessa työllistyminen sateenvarjoryitykseen tarjoaa lopullisen työpaikan tai hienon työkokemuksen ja innostuksen lähteä uudelleen kouluttautumaan. Kummassakin tapauksessa kunta on saanut estettyä mahdollisen syrjäytymisen.

## Lähteet

- Aedu. 2011. Palvelujen markkinointi. Viitattu 04.01.2012  
<http://www.aedu.sakky.fi/opinnet/markkinointi/1palvelut.htm>
- Fidikaattori. 2011. Pitkäaikaistyöttömät. Viitattu 20.11.2011  
<http://findikaattori.fi/37/>
- Espinno. 2011a. Espinno hanke. Viitattu 23.09.2011.  
<http://espinnofi.virtualserver22.nebula.fi/index.php/espinno-hanke/>
- Espinno. 2011b. Osahankkeet. Viitattu 25.09.2011.  
<http://espinnofi.virtualserver22.nebula.fi/index.php/osahankkeet/>
- Espoo. 2012. Espoon kulttuurikeskus. Viitattu 20.02.2012.  
<http://www.espoo.fi/kulttuurikeskus>
- Espoon Cine. 2008. Espoon Cinen historiaa lyhyesti. Viitattu 20.12.2011.  
[http://www.espoocine.fi/fi/2008/info/festivaalin\\_historia](http://www.espoocine.fi/fi/2008/info/festivaalin_historia)
- Haapala, T..2009. MTV3.Eläkeikä nousee 65 vuoteen. Uutinen. Viitattu 29.12.2011.  
<http://www.mtv3.fi/uutiset/kotimaa.shtml/2009/02/818557/elakeika-nousee-65-vuoteen>
- Honkala, S. & Tuominen, R.. 2011a. Kulttuurin käsite. Viitattu 15.12.2011  
[http://www.edu.fi/miina\\_ville\\_ja\\_kulttuurin\\_arvoitus/kulttuuri/kulttuurin\\_kasite](http://www.edu.fi/miina_ville_ja_kulttuurin_arvoitus/kulttuuri/kulttuurin_kasite)
- Honkala, S. & Tuominen, R.. 2011b. Kulttuurin kolme tasoa. Viitattu 16.12.2011.  
[http://www.edu.fi/miina\\_ville\\_ja\\_kulttuurin\\_arvoitus/kulttuuri/kulttuurin\\_kasite/kulttuurin\\_kolme\\_tasoa](http://www.edu.fi/miina_ville_ja_kulttuurin_arvoitus/kulttuuri/kulttuurin_kasite/kulttuurin_kolme_tasoa)
- Hämäläinen, K., Taimio, H. & Uusitalo, R. 2005. Työttömyys- taloustieteellisiä puheenvuoroja. Helsinki: Edita Prisma Oy.
- Hänninen, P. & Otronen, S.. 2008.Socom. Ulkoilu vanhuksen toimintakyvyn tukijana. Dokumentti. Viitattu 25.12.2011.  
[http://www.socom.fi/dokumentit/Vanhustyo/vanhuskehy/oppnaytiivis/vanhustyohon\\_liittyvia\\_kehittamiste](http://www.socom.fi/dokumentit/Vanhustyo/vanhuskehy/oppnaytiivis/vanhustyohon_liittyvia_kehittamiste)
- Internetix opinnot. 2012b. Kulttuurit ja kulttuuri piirit. Viitattu 15.12.2011  
[http://opinnot.internetix.fi/fi/materiaalit/hi/hi6/3\\_kulttuuripiirit/02.kulttuurijakulttuuripiiri?C=D=gjmm.fqgE&m:selles=gjmm.fqgE](http://opinnot.internetix.fi/fi/materiaalit/hi/hi6/3_kulttuuripiirit/02.kulttuurijakulttuuripiiri?C=D=gjmm.fqgE&m:selles=gjmm.fqgE)
- Internetix opinnot. 2011a. Kulttuurin monet määritelmät. Viitattu 15.12.2011.  
[http://opinnot.internetix.fi/fi/materiaalit/hi/hi6/3\\_kulttuuripiirit/kulttuurinmaaritelma](http://opinnot.internetix.fi/fi/materiaalit/hi/hi6/3_kulttuuripiirit/kulttuurinmaaritelma)
- Itkonen, S. 2009. Ateneum. Muistisairaat ja museot. Viitattu 17.12.2011  
[http://www.ateneum.fi/content/s2/pdf/muistisairaat\\_ja\\_museot\\_2009.pdf](http://www.ateneum.fi/content/s2/pdf/muistisairaat_ja_museot_2009.pdf)
- Jaakkola, E., Orava, M. & Varjonen, V.. 2009. Tekes. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua opas yritykselle. Opas. Viitattu 15.10.2011.  
[http://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=palveluiden%20tuotteistamisesta%20kilpailuetuna&source=web&cd=1&ved=0CDEQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.tekes.fi%2Ffi%2Fdocument%2F43010%2Fpalvelujen\\_tuotteistamisesta\\_kilpailuetua\\_pdf&ei=53RKT5T\\_BKOQ4gSYuPjSDQ&usg=AFQjCNExi4rgVETBRSoECziBTDDOgmuBdw&cad=rja](http://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=palveluiden%20tuotteistamisesta%20kilpailuetuna&source=web&cd=1&ved=0CDEQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.tekes.fi%2Ffi%2Fdocument%2F43010%2Fpalvelujen_tuotteistamisesta_kilpailuetua_pdf&ei=53RKT5T_BKOQ4gSYuPjSDQ&usg=AFQjCNExi4rgVETBRSoECziBTDDOgmuBdw&cad=rja)
- Joronen, T. (toim.). 2009. Maahanmuuttajien vapaa-aika ja kulttuuripalvelut pääkaupunkiseudulla. Helsinki: Edita Prisma Oy.

Kaunisto. 2010, ks. Varamäki 2002. Yhteistyö strategiseen liiketoimintaan. Vaasan ammatti-korkeakoulu. Opinnäytetyö Viitattu 30.11.2011  
[https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/16521/Kaunisto\\_Mervi.pdf?sequence=2](https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/16521/Kaunisto_Mervi.pdf?sequence=2)

Kela. 2011. Peruspäivärahan määrä. Viitattu 20.11.2011  
<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/120202142400EH?OpenDocument>

Koistinen, P. 1999. Työpolitiikan perusteet. Juva: WSOY Kustantajapaino yksikkö.

Koponen, T..2011 Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Kuva - hanke - kulttuuri vanhuksen arkeen. Diaesitys. Viitattu 23.11.2011.  
<http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/de08100d-5276-447b-9047-097f688a9df2>

Kurppa, J..2009. Maaseutupolitiikka. Perehdytyskansio kulttuurityötä ikäihmisten parissa te-keville. Perehdytyskansio. Viitattu 20.11.2011.  
[http://www.maaseutupolitiikka.fi/files/1207/Kulttuurilaturin\\_perehdytyskansio.pdf](http://www.maaseutupolitiikka.fi/files/1207/Kulttuurilaturin_perehdytyskansio.pdf)

Leppälahti, T.2011. Laurea-ammattikorkeakoulun kehityspäällikkö. Espinno-seminaari. Lau-rea.

Liikunnan ja urheilun maailma. 2005.Kävelyseura edistää vanhusten ulkona liikkumista. Viitat-tu 26.12.2011.  
[www.slu.fi/lum/16\\_05/urheiluseuroille/kavelyseura\\_edistaa\\_vanhusten\\_ul/](http://www.slu.fi/lum/16_05/urheiluseuroille/kavelyseura_edistaa_vanhusten_ul/)

Loikkanen, H., Pekkarinen, J. & Vartio, P. (toim.) 2002. Kansantaloutemme - rakenteet ja muutos. Helsinki: Yliopistopaino Oy.

Lumpo & Valtanen. 2009. Ikäihmisen voimavarat käyttöön. Savonia ammattikorkeakoulu. Sosi-aalialankoulutusohjelma. Viitattu 12.12.2011.  
[https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/3459/Lumpo%20ja%20Valtanen.pdf?s](https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/3459/Lumpo%20ja%20Valtanen.pdf?sequence=1)  
[equence=1](https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/3459/Lumpo%20ja%20Valtanen.pdf?sequence=1)

Miettinen, S. (toim.) 2011. Palvelumuotoilu- uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Tammerprint Oy.

Nummelin, S. 2011. Kulttuuri hyvinvointivaikutukset: onnea, elämyksiä, terveyttä. Tutkimus-katsaus 1/2011. Turun kaupunki. Viitattu 25.11.2011

Opetushallitus. 2011. Vanhuksen henkiset voimavarat ja toimintakyky. Viitattu 26.12.2011.  
<http://www03.edu.fi/oppimateriaalit/vanhustyo/voimavarat/henkiset.html>

Roni, P., Tyni, J., Immonen, T. 2005- 2009. Kalliolan Settlementti. Sanotaan, ettei ikäihminen opi mutta oppiihan ne. Ikäihmiset ja tietoyhteiskunta-projektin (2005-2009) loppuraportti. Viitattu 20.12.2011.  
[http://www.kalliola.fi/SiteCollectionDocuments/Ikaihmiset\\_tietoyhteiskunta\\_loppuraportti.p](http://www.kalliola.fi/SiteCollectionDocuments/Ikaihmiset_tietoyhteiskunta_loppuraportti.pdf)  
[df](http://www.kalliola.fi/SiteCollectionDocuments/Ikaihmiset_tietoyhteiskunta_loppuraportti.pdf)

Rope, T. 2005. Suuri markkinointikirja. Jyväskylä : Gummerus kustannus Oy.

Rysti, M. 2011a. Vanhustenpalvelun asiantuntijan puhelinhaastattelu. Espoon kaupunki.

Rysti, M.2011. Vanhustenpalvelut. Sosiaali- ja terveystyöpalvelut. Espoon kaupunki. Viitattu 24.2.2012.  
<http://espinnofi.virtualserver22.nebula.fi>

Räsänen, S. 2011. Vihreä Lanka. Pitkäaikaistyöttömät juutuivat työttömyyskuoppaan. Uuti-nen. Viitattu 11.11.2011.

<http://www.vihrealanka.fi/node/8699>

Sintonen, M, 2007. Mitä hyötyä kulttuurista? Viitattu 14.12.2011  
<http://www.skr.fi/default.asp?docId=15678>

Suhonen. 2004a. Muistelutyö. Viitattu 23.12.2011.  
<http://www.soc.utu.fi/projektit/sosiaalipolitiikka/sosiaaligerontologia/alue4/muistelutyö.html>

Suhonen. 2004b. Ilmaisun työmuodot. Viitattu 23.12.2011  
[http://www.soc.utu.fi/projektit/sosiaalipolitiikka/sosiaaligerontologia/alue4/ilmaisulliset\\_tyomuodot.html](http://www.soc.utu.fi/projektit/sosiaalipolitiikka/sosiaaligerontologia/alue4/ilmaisulliset_tyomuodot.html)

Työ- ja elinkeinotoimisto. 2010. Palkkatuki- tukea palkkakustannuksiin 2010. Viitattu 19.12.2011  
[http://www.mol.fi/mol/fi/99\\_pdf/fi/06\\_tyoministerio/06\\_julkaisut/05\\_esitteet/tme0014s\\_palkkatuki.pdf](http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/05_esitteet/tme0014s_palkkatuki.pdf)

Uusi Suomi. 2011. Ruma työttömyysluku: ministeri huolissaan. Viitattu 10.11.2011.  
<http://www.uusisuomi.fi/kotimaa/110488-ruma-tyottomyysluku-ministeri-huolissaan>

Vahtera, P.2010. Iltalehti. Laitetaan vanhukset vankilaan ja rikolliset vanhainkotiin. Blogi. Viitattu 03.12.2011  
<http://blogit.iltalehti.fi/pauli-vahtera/2010/06/15/%e2%80%9dlaitetaan-vanhukset-vankilaan-ja-rikolliset-vanhainkoteihin%e2%80%9d/>

Verho, J. & Lehtovirta, M.. 2011. Helsingin kulttuurikeskus. Taidetta ikä kaikki- selvitys ikäihmisten hoivayhteisöjen kulttuuritoiminnasta Helsingissä. Selvitys. Viitattu 20.11.2011.  
<http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/2d8a8800450a5a51b512f5a22721278c/Taidetta+ikä+kaiikki+Sähköinen+tek>

Wuolijoki, H., Norlamo, P. 2003. Tutkivaa matematiikkaa 9 - Lyhyen matematiikan kertaus. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Ylikoski, T.2001. Unohtuiko asiakas? Toinen uudistettu painos. Keuruu: Otavan kustannus Oy.



## Kuvat

Kuva 1: Vantaan työllisyyskatsaus marraskuu 2011 .....	36
--	----

## Kaava

Kaava 1: Kilpailuedun liiketaloudellinen yhtälö .....	24
Kaava 2: Prosentuaalinen muutos .....	51

## Taulukot

Taulukko 1: Yritysyhteistyön erilaisia tavoitteita .....	12
Taulukko 2: Palvelupaketti .....	18



## Liite 1 Excel- taulukko palkkakustannuksista

## Liitteet

## Alan ammatilaiset

I Pääkaupunkiseutu		Keskiarvo	
Suorittava taso		1.880 € – 2.116 €	1 998,00
Asiantuntijataso		2.461 € – 2.908 €	2 662,00
Vaativa asiantuntija-/johtotaso		3.172 € – 3.743 €	3 457,50
<b>Työttömät</b>			
Suoritettava taso	-50 %	1 998,00	973,26
Asiantuntija taso	-50 %	2 662,00	1 331,00
Vaativa asiantuntija-/johtotaso	-50 %	3 457,50	1 728,75

Käytämme las-  
kelmissa kes-  
kiarvoa -  
palkkauksen lisä-  
osa 50% norma-  
lista palkasta

Palkkakustannukset		Alan ammatilaiset		
		Suoritettava taso	Asiantuntijataso	Vaativa- johtotaso
TyEl- maksut	23 % 2,12	459,54	612,26	795,23
Sosisaaliturvamaksu	% 2,11	42,36	56,43	73,30
Sairasvakuutusmaksu	%	42,16	56,17	72,95
Työttömyysvakuutusmaksut	1 %	19,98	26,62	34,58
Työtapaturmavakuutus	1 %	19,98	26,62	34,58
Ryhmä ja henkivakuutusmaksu	0 %			
<b>Summa yhteensä</b>		<b>584,02</b>	<b>778,10</b>	<b>1010,63</b>

Palkkakustannukset	Työttömät			
		Suoritettava taso	Asiantuntijataso	Vaativa - johtotaso
TyEl- maksut	23 % 2,12	223,85	306,13	397,61
Sosisaaliturvamaksu	% 2,11	20,63	28,22	36,65
Sairasvakuutusmaksu	%	20,54	28,08	36,48
Työttömyysvakuutusmaksut	1 %	9,73	13,31	17,29
Työtapaturmavakuutus	1 %	9,73	13,31	17,29
Ryhmä ja henkivakuutusmaksu	0 %	0	0	0
<b>Summa yhteensä</b>		<b>284,48</b>	<b>389,05</b>	<b>505,31</b>

## Liite 1 Excel- taulukko palkkakustannuksista

**Palkkakustannukset yhteensä**(vähimmäispalkat+sateenvarjoiritysten palkkakustannukset)

<b>Alan ammatilaiset</b>	<b>Keskiarvo+ Palkkakustannukset</b>	
Suorittava taso	2 776,10	
Asiantuntijataso	3 672,63	
Vaativa asiantuntija-/johtotaso	3 457,50	

<b>Työttömät</b>	
Suorittava taso	1 257,74
Asiantuntijataso	1 720,05
Vaativa asiantuntija-/johtotaso	2 234,06

**Palkkakustannukset**

<b>Alan ammatilaiset</b>	<b>Kuinka paljon halvempaa on palkata työtön euroissa?</b>		
Suorittava taso	1 998	1 024,74	
Asiantuntijataso	2662,00	1 331,00	
Vaativa asiantuntija-/johtotaso	3456,50	1728,00	
<b>Työttömät</b>	<b>Kuinka monta prosenttia halvempaa on palkata työtön?</b>		
Suorittava taso	973,26	0,51	51 %
Asiantuntijataso	1331,00	0,5	50 %
Vaativa asiantuntija-/johtotaso	1728,50	0,50	50 %

**Palkkakustannukset**

<b>Alan ammatilaiset</b>	<b>Kuinka paljon halvempaa on palkata työtön euroissa?</b>		
Suorittava taso	1 998	1 024,74	
Asiantuntijataso	2662,00	1 331,00	
Vaativa asiantuntija-/johtotaso	3456,50	1728,00	
<b>Työttömät</b>	<b>Kuinka monta prosenttia halvempaa on palkata työ</b>		
Suorittava taso	973,26	0,51	51 %
Asiantuntijataso	1331,00	0,5	50 %
Vaativa asiantuntija-/johtotaso	1728,50	0,50	50 %

## Liite 2 Perustelut palkkakustannuksille

Selvitimme alan ammattilaisille maksettavan palkan, jonka mukaan laskimme työttömille maksettavan korvauksen määrän. Laskimme kolmen eri tason palkan keskiarvon, jotta lukemasta tulisi mahdollisimman realistinen. Keskiarvon saatua, pystyimme laskemaan työttömien palkan vähentämällä palkkatuen lisäosan peruspalkan keskiarvolle. Tästä luvusta vähensimme vielä peruspäivä rahan (25,74€). Kaavan mukaan työttömien palkka on 50 % alan ammattilaisen palkasta. (www.mol.fi)

Palkkakustannukset koostuvat yrittäjälle pakollisista maksuista ja työntekijän palkan osuudesta, joiden prosenttikertoimella mukaan pystyimme laskemaan maksettavan summan. Alan ammattilaisten sekä työttömien eri asiantuntija tasojen palkat kerrottiin prosentti määrällä, joiden summista saimme eri maksuille euromääräiset hinnat. Lisäämällä vähittäispalkkoihin sateenvarjoyrityksen palkkakustannukset, saimme kokonaishinnan, joka työnantajan tulee maksaa.

Palkkakustannusten jälkeen katsoimme tarpeelliseksi selvittää, kuinka paljon kannattavampaa on palkata työtön ammattilaisen sijasta. Työnantajan pitkäaikaistyöttömälle maksettava kokonaispalkka, vähennettiin ammattilaisen kokonaispalkasta. Näin saimme euromääräisen summan yrityksen tekemästä voitosta.

Lopuksi selvitimme, kuinka paljon yritys hyötyy prosenteissa pitkäaikaistyöttömiä palkatessa. Laskimme alla olevan kaavan mukaisesti. Lukemat osoittavat työttömän palkkaamisen olevan joka kaavalla noin 50 % edullisempaa.

$$1 - \text{työttömän palkka} / \text{alan ammattilaisen palkalla}$$

Kaava 2: Prosentuaalinen muutos

(mukaillen Wuolijoki & Norlamo 2003, 20.)